



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El Riesgo operacional y su influencia en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima, Año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Br. CASTILLO BERNAL, José Manuel (ORCID: 0000-0003-3013-4192)

ASESOR:

Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, Ambrocio Teodoro (ORCID: 0000-0003-4168- 0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA-PERÚ

2019

Dedicatoria


El presente trabajo está dedicado a la persona más importante de mi vida que es mi mamá y a mi padre la persona que más admiro por haber siempre sobresalido ante cada situación difícil y aprender que siempre se debe seguir adelante para lograr las metas propuesta; a mi hermano Carlos por su apoyo y sobre todas las cosas a Dios por ponerme en mi vida a personas tan maravillosas que hacen de mí un mejor ser humano. A ellos les dedico este trabajo.

Agradecimiento

En agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por la formación académica brindada a lo largo de mi vida universitaria, a mi asesor el Dr. Ambrosio Estévez por compartir sus conocimientos para llevar a cabo este trabajo de investigación.

Gracias a mis profesores que estuvieron apoyándome en todo momento hasta llegar a estas instancias, familia y amigos que siempre estuvieron a mi lado para llevar a cabo este trabajo y a mis mejores amigos Renzo y John por brindarme siempre su apoyo cada día, a mis jefes y supervisores del Banco Falabella que me dieron las facilidades para realizar mi investigación.

A todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud por ayudarme a inspirarme a seguir adelante.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

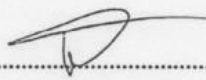
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Castillo Berard José Manuel
 cuyo título es: "Riesgo operacional y su incidencia en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima, 2016"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) CATORCE (letras).

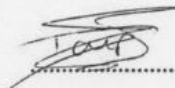
Lugar y fecha 25-06-2019



PRESIDENTE
 HILARIO CHIPANA CHIPANA



SECRETARIO
 Walter C. Ibarra Freire



VOCAL
 Dr. Ambrojo Esteves Paizaraman

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

Yo *Castillo Bernal José Manuel* con DNI N° 77663177, con tal efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, estudiante de la Facultad de *Ciencias Empresariales*, Escuela de *Contabilidad*, declaro bajo juramento que: ante todo la tesis desarrollada es de mi autoría, no ha sido auto plagiado, es decir, no se ha publicado con anterioridad, he respetado las normas Apa para las citas y referencias; también, los datos presentados son reales, por ende, los resultados que se exponen constituye a los aportes de la realidad investigada. De este modo, toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que de identificarse cualquier falsedad, como plagio, auto plagio, piratería, falsificación, ocultamiento y omisión tanto de documentos como de información aportada, me someto a las sanciones que de mi accionar deriven de las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de Julio del 2019



Castillo Bernal, José Manuel

DNI 70932276

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Ante ustedes presento mi tesis titulada “El Riesgo operacional y su influencia en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima, Año 2018”; en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Contador Público, la cual someto a vuestra apreciación esperando que se efectúe de acuerdo a los requerimientos de aprobación.

El desarrollo de la investigación tiene como objetivo; determinar la influencia del Riesgo operacional en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima, así como informar el perjuicio que tienen estos riesgos operacionales en las entidades financieras afectando su liquidez.

Capítulo I: Introducción: conformado por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación de problema, justificación de estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Metodología: conformado por el diseño de investigación, variables, cuadro de operacionalización de las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias bibliográficas y los anexos

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas	24
1.3.1 Exposición del marco teórico de Riesgo Operacional	24
1.3.2 Exposición del marco teórico de Liquidez	47
1.3.3 Marco Conceptual	55
1.4 Formulación del Problema	59
1.4.1 Problema general	59
1.4.2 Problemas específicos	59
1.5 Justificación del Estudio	59
1.6 Hipótesis	61
1.6.1 Hipótesis General	61
1.6.2 Hipótesis Específicas	61
1.7 Objetivos	62
1.7.1 Objetivo General	62
1.7.2 Objetivos Específicos	62
II. MÉTODO	64
2.1 Diseño de investigación	64
2.1.1 Tipo de Investigación	64
2.1.2 Diseño de investigación	64
2.1.3 Nivel de investigación	65
2.2 Variables, operacionalización	66
2.2.1 Definición de la variable independiente “Riesgo Operacional”	66

2.2.2	<i>Definición de la variable dependiente “Liquidez”</i>	66
2.3	<i>Población y muestra</i>	69
2.3.1	<i>Población</i>	69
2.3.2	<i>Muestra</i>	69
2.4	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	70
2.4.1	<i>Técnica</i>	70
2.4.2	<i>Instrumento</i>	71
2.4.3	<i>Validez</i>	71
2.4.4	<i>Confiabilidad</i>	72
2.5	<i>Métodos de análisis de datos</i>	73
2.6	<i>Aspectos éticos</i>	75
III.	RESULTADOS	77
3.1	<i>Resultados de confiabilidad del Instrumento</i>	77
3.2	<i>Tabla de frecuencia</i>	78
3.3	<i>Validación de Hipótesis</i>	102
IV.	DISCUSIÓN	114
V.	CONCLUSIONES	117
VI.	RECOMENDACIONES	119
	REFERENCIAS	120
	ANEXOS	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Listado de Muestra.....	70
Tabla 2. Validación de expertos.....	72
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos.....	72
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento.....	77
Tabla 5. Ítem 1.....	78
Tabla 6. Ítem 2.....	79
Tabla 7. Ítem 3.....	80
Tabla 8. Ítem 4.....	81
Tabla 9. Ítem 5.....	82
Tabla 10. Ítem 6.....	83
Tabla 11. Ítem 7.....	84
Tabla 12. Ítem 8.....	85
Tabla 13. Ítem 9.....	86
Tabla 14. Ítem 10.....	88
Tabla 15. Ítem 11.....	89
Tabla 16. Ítem 12.....	90
Tabla 17. Ítem 13.....	91
Tabla 18. Ítem 14.....	92
Tabla 19. Ítem 15.....	93
Tabla 20. Ítem 16.....	94
Tabla 21. Ítem 17.....	95
Tabla 22. Ítem 18.....	96
Tabla 23. Ítem 19.....	97
Tabla 24. Ítem 20.....	98
Tabla 25. Ítem 21.....	99
Tabla 26. Ítem 22.....	100
Tabla 27. Tabla de estadísticos descriptivos.....	101
Tabla 28. Resultado de Hipótesis General variable Riesgo operacional y Liquidez.....	102
Tabla 29. Resultado de Hipótesis Específica N°1 Riesgo operacional y capacidad de pago.....	103
Tabla 30. Resultado de Hipótesis Específica N°2 Riesgo operacional y capital de trabajo.....	103
Tabla 31. Resultado de Hipótesis Específica N°3 Riesgo operacional y compromisos a corto plazo.....	104
Tabla 32. Resultado de Hipótesis Específica N°4 Perdidas Financieras y Liquidez.....	105
Tabla 33. Resultado de Hipótesis Específica N°5 Procesos internos y Liquidez.....	106
Tabla 34. Resultado de Hipótesis Específica N°6 Control interno y liquidez.....	106
Tabla 35. Tabla cruzada de las variables Riesgo operacional y Liquidez.....	107
Tabla 36. Tabla cruzada de la variable Riesgo operacional y la dimensión capacidad de pago ...	108
Tabla 37. Tabla cruzada de la variable Riesgo operacional y la dimensión capital de trabajo	109
Tabla 38. Tabla cruzada de la variable Riesgo operacional y la dimensión compromisos de pago.....	110
Tabla 39. Tabla cruzada de la dimensión Pérdidas financieras y la variable Liquidez.....	111
Tabla 40. Tabla cruzada de la dimensión Control interno y la variable Liquidez.....	112
Tabla 41. Tabla cruzada Control interno y Liquidez.....	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tabla de frecuencia de ítem 1	79
Figura 2. Tabla de frecuencia de Ítem 2.....	80
Figura 3. Tabla de frecuencia de Ítem 3.....	81
<i>Figura 4. Tabla de frecuencia de Ítem 4.....</i>	<i>82</i>
Figura 5. Tabla de frecuencia de Ítem 5.....	83
Figura 6. Tabla de frecuencia de Ítem 6.....	84
Figura 7. Tabla de frecuencia de Ítem 7.....	85
Figura 8. Tabla de frecuencia de Ítem 8.....	86
Figura 9. Tabla de frecuencia de Ítem 9.....	87
Figura 10. Tabla de frecuencia de Ítem 10.....	88
Figura 11. Tabla de frecuencia de Ítem 11.....	89
Figura 12. Tabla de frecuencia de Ítem 12.....	90
Figura 13. Tabla de frecuencia de Ítem 13.....	91
Figura 14. Tabla de frecuencia de Ítem 14.....	92
Figura 15. Tabla de frecuencia de Ítem 15.....	93
Figura 16. Tabla de frecuencia de Ítem 16.....	94
Figura 17. Tabla de frecuencia de Ítem 17.....	95
Figura 18. Tabla de frecuencia de Ítem 18.....	96
Figura 19. Tabla de frecuencia de Ítem 19.....	97
Figura 20. Tabla de frecuencia de Ítem 20.....	98
Figura 21. Tabla de frecuencia de Ítem 21.....	99
Figura 22. Tabla de frecuencia de Ítem 22.....	100

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia entre El Riesgo operacional en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima, 2018. La importancia del presente estudio radica en mostrar los perjuicios que puede ocasionar los riesgos operacionales a las entidades financieras al generarles pérdidas de dinero para cubrir los incidentes que estos generan.

La investigación fue realizada con la teoría del riesgo de Frank Night para la primera variable “riesgo operacional” y para la segunda variable “liquidez” se realizó con la teoría de Keynes preferencia por la liquidez, además de distintas fuentes bibliográficas que abordan la base teórica de las dos variables de la presente investigación

En La presente investigación es aplicada, con diseño no experimental y de nivel explicativo, se utilizó un instrumento para la recolección de datos siendo la muestra conformada por 30 personas que laboran en el departamento de riesgos de las distintas entidades financieras. El instrumento fue validado por expertos en la materia para su aprobación, para la medición de la confiabilidad se aplicó la prueba de dos mitades y la comprobación de las hipótesis se realizó bajo la prueba de chi cuadrado utilizando el programa estadístico spss.

En esta investigación se llegó a la conclusión de que el riesgo operacional incide en la liquidez, teniendo en cuenta que la significación asintótica fue menor a 0.05 y el chi cuadrado de Pearson es mayor a chi tabla.

Palabras claves: Riesgo Operacional, procesos internos, liquidez, capital de trabajo.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence between Operational Risk on the liquidity of financial entities in the Cercado de Lima district, 2018. The importance of this study lies in showing the damages that operational risks may cause to financial entities when generate losses of money to cover the incidents that these generate.

The research was conducted with Frank Night's Theory of Risk for the first variable "Operational risk" and for the second variable "liquidity" was made with Keynes's theory preference for liquidity, in addition to various bibliographic sources that address the theoretical basis of the two variables of the present investigation.

The present research is applied, with a non-experimental design and an explanatory level, an instrument was used to collect data. The sample consisted of 30 people working in the risk department of the different financial entities. The instrument was validated by experts in the matter for its approval, for the measurement of the reliability the test of two halves was applied and the verification of the hypotheses was carried out under the Chi square test using the statistical program SPSS.

In this investigation, it was concluded that Operational Risk affects liquidity, taking into account that the Asymptotic Significance was lower than 0.05 and Pearson's chi-squared is greater than chi table.

Keywords: Operational risk, internal processes, liquidity, working capital.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En las actividades que realizan las entidades bancarias desde sus inicios los riesgos operacionales han estado inherentes a estas ello debido a la sensibilidad de la información y operaciones que realizan, los cual de existir un manejo inadecuado podrán derivar en grandes pérdidas económicas. Es por ello que en el año 1988 debido al crecimiento financiero a nivel global y los diversos intercambios monetarios que existían los países que integraban el G-10 Y en colaboración con las diversas entidades de regulación de las entidades financieras a nivel mundial, surge la creación del comité de Basilea o conocida por su siglas BCBS el cual tiene la función y potestad de interponer diversas disposiciones con la finalidad de que las entidades financieras a nivel puedan alinearse a estas disposiciones que buscan lograr la estabilidad y fortalecimiento de los sistemas financieros. Para ello se establecieron diversos acuerdos hasta la actualidad donde inicialmente bajo el acuerdo de Basilea I se propuso y se exigió que toda aquella entidad financiera deberá contar con un capital que permita afrontar los diversos riesgos operacionales y financieros a los cuales se encuentra adherido por las operaciones económicas que la misma realiza.

Inicialmente con el posicionamiento en el mercado de las entidades financieras donde brindada la facilidad de conseguir efectivo para diversas situaciones, solo era de preocupación para estas entidades el retorno del dinero cedido debido a que podría ocurrir un escenario de pérdida al no poder recuperarlo y que en relación a la época no existían políticas de evaluación del riesgo que pueda minimizar está pérdida. Más adelante, a mediados del año 1998, después de una evaluación sobre aquellos incidentes que desencadenaron unas de las peores crisis financieras a nivel mundial, se estableció mediante el acuerdo de Basilea II nuevas disposiciones que puedan enfrentar estos nuevos riesgos a los cuales se enfrentaba la empresa no solamente por su crecimiento en el mercado sino que también por el avance tecnología y globalización. Entre lo más resaltante de este acuerdo radica en la evaluación de cada entidad por un ente supervisor el cual mediante lineamiento podría administrar e identificar posibles riesgos, de esta forman se buscaba afianzar una cultura en la prevención de riesgos en todas las entidades financieras a nivel mundial.

El acontecimiento que radico en el año 2008 siendo la quiebra del Banco Lehman Brothers ocasionado un antes y después en el sector financiero debido a que se trataba de una de las entidades financieras más reconocidas a nivel mundial con más de 158 años en el mercado el cual le llevo a obtener un posicionamiento en el mercado. El problema que ocasiono la crisis que ocasiona la quiebra de esta entidad financiera fue suscitada por controles indebidos en la gestión y evaluación del riesgos operacional y financiera al cual se encontrar expuesto, ello desencadeno la colocación de dinero por el valor de 60 mil millones de dólares en el mercado comercial el cual más adelante fueron consideradas poco cobrables debido al alto valor que tenían en el mercado estas inversiones. El motivo de tan alta inversiones y cesión de créditos se debió a su apetito del riesgo en buscar de obtener mayores rentabilidades pero sin considerar los diversos factores que puede desencadenar una situación de crisis. La caída de esta entidad financiera tuvo una repercusión a nivel mundial debido a que las colocaciones de créditos no solamente en su país de origen sino que también en diversos países los cuales vieron vulnerables sus sistemas financieros ocasionado que opten por otras medidas.

El sector financiero en el Perú no fue ajeno a la crisis económica ocasionada por el cierre de este banco reconocido a nivel mundial. Por ello en atención a lo suscitado y buscando fortalecer el sistema financiero en el año 2008 nace la creación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS), el cual fue establecido mediante el reglamento de la Gestión integral de riesgos aprobado por la Resolución SBS 17 N°37-2008, donde se estableció como primera disposición que las entidades financieras deberán contar con una plan de gestión integral de riesgos adecuada a su nivel de operaciones, complejidad y giro del negocio.

Por Debido a ello, el proceso de gestión de los riesgos de operación juega un rol importante para mantener equilibrado el sector financiero debido a que mediante se podrá realizar una evaluación y monitoreo constante de los riesgos a los cuales se encuentran expuestas están entidad no solamente por factores internos sino que también externos los cuales ya escapan del centro de la empresa pero que si deberán tener un plan de contingencia para enfrentarlas. Es por ello que identificarlos y controlarlos será de vital importancia para poder minimizar las pérdidas económicas que están puedan ocasionar afectando la liquidez de la empresa o como en el Banco norteamericano desencadenar la quiebra del mismo.

1.2 Trabajos previos

Villalba, P. (2014). Tesis titulada: El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato. (Tesis para la obtención del Grado de Magister en Administración financiera y Comercio internacional). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

La presente investigación tuvo como objetivo principal El objetivo principal de la presente tesis fue suministrar un plan de contingencia y acción para la entidad financiera con la finalidad de poder aminorar el riesgo operacional al cual se encuentra afecto de esta manera buscando maximizar la calidad de los productos y servicios brindando por el Banco Machala. Asimismo, esta investigación se encuentra comprendida por clientes externos e internos como su población de estudio y análisis, de esta manera la muestra es comprendida por 22 colaboradores del área de riesgo operacional de dicha entidad., La investigación presente un enfoque cuantitativo utilizando como el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

De la presente tesis, entre las conclusiones más resaltantes se obtiene:

- a) Los Es fundamental que de manera interna la empresa pueda realizar diversas capacitaciones enfocadas a las contingencias más habituales que se encuentra con finalidad de poder contrarrestar el impacto genera por este y reducir el nivel de los riesgos mediante planes de contingencias que permitan continuar con sus operaciones.
- b) La entidad financiera deberá realizar un correcto proceso de gestión administrativa el cual le permita identificar los riesgos relacionados con su actividad económica dándole la facilidad de poder establecer controles de gestión que reduzcan los riesgos operativos

Yáñez (2015). Sánchez, S. (2015). Tesis titulada: El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. LTDA. De la ciudad de

Ambato. (Tesis para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y auditoría CPA.). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El principal objetivo de la investigación presente fue poder determinar como el riesgo operacional tiene una incidencia en los estados financieros de la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda. La población estudiada se encuentra conformado por el personal de las distintas áreas de la empresa como finanzas, tesorería y contabilidad. La muestra tomada fue mediante el método probabilístico debido a que se escogió al personal vinculada y que trabajaba de manera directa con el problema de estudio, la muestra se encuentra conformado por 14 personas entre el contador, el gerente y socios, se utilizó una investigación explicativa bajo un enfoque cuantitativo valiéndose como instrumento de recolección de datos el cuestionario que posteriormente fue validado mediante el programa estadístico

De la presente tesis se concluyó:

- a) Es fundamental que la empresa pueda reducir y contrarrestar el riesgo operacional mediante un correcto y adecuado análisis para detectar la capacidad de endeudamiento que puede tener un prestatario permitiendo conocer de esta manera si tiene los fondos requeridos para poder devolver el dinero cedido debido a que este financiamiento es altamente buscado por los clientes para solventar sus inversiones o compromisos a corto plazo
- b) También se logró concluir que una de las fuentes principales fuentes de riesgos operaciones está localizado en aquellos procesos internos que maneja la empresa en su área de cobranza debido a que no presentan un adecuado plan de recupero de los créditos cedidos incrementados los riesgos operacionales que puedan aquejar a la entidad financiera.

Paredes, L. (2014). Tesis titulada: Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Francesc LTDA, de la ciudad de Riobamba. (Tesis para la obtención del Grado de Economista). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La investigación presento como su objetivo principal poder facilitar un análisis precedente acerca del impacto del riesgo crediticio y como este se maneja con la liquidez en

la cooperativa de ahorro y crédito, de la cual se pudo observar que la liquidez sufrió distintas variaciones las cuales intervinieron y redujeron la rentabilidad del periodo. El tipo de investigación es explicativa y de enfoque cuantitativo, el instrumento utilizado fue el cuestionario.

De la presente tesis, entre las conclusiones más resaltantes se obtiene:

- a) Se requiere capacitaciones constante al personal interno de la empresa lo cual permitiría que pueda disminuir considerablemente los riesgo operacionales lo cual permitirá aminorar la escala de intensidad del impacto del riesgo de esta manera se podrán detectar a tiempo las causas inherentes que afectan a la institución financiera.
- b) La entidad deberá aplicar y desarrollar una adecuada gestión administrativa en relación de los riesgos operativos permitiéndose identificar los potenciales riesgos y estandarizar controles de gestión que permita controlar y mitigar los riesgos que pueden perjudicar su salud financiera.

Núñez, S. (2014). Tesis titulada: El riesgo de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. De la Ciudad de Ambato en el año 2013. (Tesis para la obtención del Título de Ingeniera en Finanzas). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

En la El objetivo principal de la tesis presentada fue poder analizar como incide el riesgo de Crédito sobre la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción. La investigación realizada presento una población de estudio el cual estuvo conformada por los empleados y altos directos de la Cooperativa siendo un total de 15 personas colaboradores de la empresa La investigación de tipo explicativo, utilizando como instrumento el cuestionario para la validación de pregunta y siendo bajo un enfoque cuantitativo.

De la presente tesis, entre las conclusiones más resaltantes se obtiene:

- a) El Para presentar un adecuado nivel de liquidez es fundamental que la entidad financiera puede establecer e implantar nuevos programas de capacitaciones con

la finalidad de poder realizar evaluación adecuada acerca riesgo operativo que puede presentarse en la cesión y cobro de los créditos cedidos.

- b) En busca de optimizar los indicadores del riesgo de crédito que se encuentra presente por las actividades que se realizan es necesario implementar políticas de seguridad y evaluación en relación a la cesión y cobros de los créditos de esta manera al contar con controles definidos de gestión ayudaran a mitigar la incertidumbre presentada por este tipo de operaciones.

Paz, L. (2015). Tesis titulada: El riesgo operativo y su incidencia en los estados financieros de la empresa Enprovit de la ciudad de Ambato. (Tesis para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo principal el estudio y análisis acerca del riesgo operativo y como esta incide en los estados financieros de la empresa “ENPROVIT”. Se tuvo como población de estudio a los colaboradores del área de finanzas de la empresa, el enfoque de estudio fue cuantitativo por ello se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar la información a procesar, la investigación fue de tipo explicativa

Se obtuvieron las siguientes conclusiones más relevantes:

- a) Él Se logró concluir con la investigación presentada que, uno de las mayores fuentes de riesgo operacional resulta ser los procesos internos que estipula la empresa debido a que mediante ellas se establecen las políticas que regirán la aplicación de las actividades por lo cual presentar políticas y procesos deficientes condenara a la empresa a presentar diversas perdidas económicas por problemas de gestión.
- b) Es necesario que la empresa pueda realizar una correcta identificación y distribución de las funciones de las distintas áreas que conforman la empresa de este modo al conocer sus funciones y procedimientos se busca reducir el riesgo operacional en relación al factor humano.

Garay Vázquez, E. (2016). Tesis titulada: Gestión del control del efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa Baur Metalmin en la ciudad de Cajamarca. (Tesis para la obtención del Título profesional de Contador público). Universidad nacional del altiplano, Puno Perú.

En la presente tesis tuvo como su objetivo principal poder determinar la incidencia que tiene la gestión de control del efectivo en relación a la liquidez de la empresa Baur Metal mines de esta manera buscando el estudio del mismo se buscaba confeccionar controles que optimicen este proceso. La población fue conformada por el personal del área de tesorería de la empresa y el tipo de estudio fue explicativa.

De la presente tesis se destaca las siguientes conclusiones:

- a) Tratando de lograr una adecuada calidad en el servicio de atención al cliente de los usuarios finales es necesario que la empresa pueda abarcar todos los factores que intervienen en una adecuada atención como la infraestructura, diversas de productos, facilidad de entendimiento entre otros que brindaran a sus clientes una adecuada experiencia que permita su fidelización.
- b) También según los datos obtenidos en la investigación se puede concluir que la calidad de atención para cualquier empresa cumple un papel fundamental en la obtención de fondos debido a que según estadísticas la mayoría de los clientes en las entidades financiera valoran la atención y experiencia recibida para optar la entrega de sus fondos y permanencia en la entidad.

Bernal, H. (2014). Tesis titulada: Factores que determinan el riesgo operacional de la Edpyme alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, Periodo 2013. (Tesis para la obtención del título de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo - Perú

La investigación presento como el objetivo principal poder realizar la identificación de los factores que contribuyen al riesgo operacional de la Edpyme alternativa y como esta tienen una incidencia de manera directa con la rentabilidad de la misma, de esto modo se establecieron controles que facultaron su identificación y se pudo tomar decisiones para

aminorar la contingencias, la muestra estuvo conformada por 35 personas y fue aplicado bajo un enfoque cuantitativo.

De la presente investigación destacan las siguientes conclusiones:

- a) Se logró identificar los factores de riesgos operacionales más determinantes que afectan a la empresa entre las cuales tenemos un alto nivel de deficiencias presentadas en el proceso de contratación, deficiencias en los otorgamientos de los créditos que ceden, evaluación paupérrima y un alto nivel de incumplimiento de las políticas para la entrega de los créditos entregados, una inadecuado gestión de los activos y control de la depreciación de los mismos que tienen una incidencia tributaria.
- b) Asimismo, todos los eventos señalados anteriormente tuvo una repercusión directa en la salud financiera de la empresa debido a que varias de ellas ocasionaron contingencias económicas que la empresa tuvo que subsanar y para ello tuvo que desprenderse de una parte de sus recursos económicos para ser atendido, asimismo una política inadecuada de la gestión de los créditos ocasiona un alto nivel de incumplimiento de los créditos cedidos llegando a obtener en noviembre del año 2013 su nivel más crítico de falta de liquidez alcanzado una crisis de liquidez.

Artaza, A. (2017). Tesis titulada: Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de san isidro, año 2017. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad Cesar vallejo. Lima – Perú.

El trabajo de investigación presento como objetivo poder identificar y determinar como la gestión de riesgos financiera tiene una incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancaria del Distrito de San Isidro. La necesidad y significación del estudio realizado se debe a que reside una necesidad por parte de las empresas de este sector en poder mitigar las posibles pérdidas económicas que puedan generarse por los riesgos financieros que las aquejan. Presento una población de 81 personas colaboradores de las áreas de tesorería de las distintas empresas que conforman este sector, el instrumento que se utilizo fue la encuesta y se realizó bajo un enfoque cuantitativo.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones más relevantes:

- a) Se logró Los resultados de la investigación permitió que se pudieran comprobar que los riesgos financieros tienen una incidencia directa en la rentabilidad de la empresas del sector bancario localizadas en el distrito de San Isidro debido a que se corrobora que la aplicación correcta de una gestión de riesgos permitirá lograr una considerable reducción de las pérdidas económicas que puedan generar esta situaciones no previstas que tienen una repercusión económica la mayoría de veces.
- b) Se logró como conclusión sobre la hipótesis propuesta en esta investigación que la gestión del riesgo crediticio presenta una incidencia directa en la rentabilidad de las empresa del sector bancario debido a que mediante esta el personal encargado de llevar a cabo las actividades de tesorería pueda realizar una medición y proyección de los riesgos crediticio que puede enfrentar la entidad financiera al momento de la cesión de un crédito a un cliente de esta manera en cumplimiento de las políticas crediticio se podrá conocer su capacidad de endeudamiento, nivel de ingresos, estabilidad laboral entre otros factores que permitirá conocer la probabilidad que tiene la empresa de no recuperar el dinero cedido.

Cubas, K. y Dávila G. (2016). Tesis titulada: Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo-2015. (Tesis para la obtención del título de Contador Público). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo Perú.

La investigación presente como parte de su objetivo poder determinar el nivel de incidencia del riesgo crediticio y su afectación a la rentabilidad de CMAC PIURA. La investigación presente como población un grupo conformado por 2 colaboradores de la empresa, el jefe de créditos y el Gerente Regional, presento un tipo de investigación explicativa, se utilizó como instrumento de recolección de datos no numéricos la aglomeración de documentos internos de la empresa que brinden respuestas al problema aquejado por la entidad.

Entre las conclusiones más determinantes se obtiene:

- a) Se La cuenta contable identificada como caja presenta un alto nivel de variación ocasionado por los diversos riesgos operaciones que enfrenta la empresa derivadas de factores externos e internos que presenta la entidad las cuales derivan en su mayor parte que se deba retirar dinero de la misma para atender las contingencias ocasionadas derivadas de una mala gestión del riesgo operaciones , el bajo nivel de colocaciones de créditos y factores de eventos naturales ha ocasionado que no se registren niveles de ingresos que puedan mejorar la salud financiera de la empresa.
- b) Así mismo se pudo determinar mediante los resultados obtenidos que el riesgo crediticio presenta una alta influencias en la rentabilidad en la caja municipal de Ahorro y crédito Piura esto en relación a que presenta un alto nivel de atraso en su cartera de cobranza debido a que al no realizarse una adecuada gestión y evaluación del riesgo crediticio de sus clientes no se pudo identificar que la mayoría de ellos no cuentan con los recursos necesarios para devolver el dinero en el plazo acordado por lo cual retrasa el retorno de dinero y liquidez una evaluación crediticia adecuada antes de brindar un crédito.

Bermúdez, B. (2011). Tesis titulada: Flujo de caja y su incidencia en la liquidez y la rentabilidad en las empresas inmobiliarias del distrito de san isidro en el periodo 2016 (Tesis para obtener Título profesional de Contador). Universidad cesar vallejo, Lima Perú.

El estudio realizado por el investigador presento como finalidad determinar y observar como el flujo de caja de la empresa incide de manera significativa en su rentabilidad y liquidez de las empresas inmobiliarias por el periodo 2016. El estudio tuvo como población a 124 colaboradores del área Contable de la empresa.

Se concluyó de la presente investigación:

- a) Se pudo determinar el nivel de impacto que tiene el riesgo operaciones mediante la ineficiencia en el factor sistema de la empresa debido a que presentar un inadecuado sistema informático presentara lentitud e información errónea que puede desencadenarse posibles contingencias económicas que la empresa deberá

afrontar y asumir, por lo cual la optimización de sistemas operativos es esencial para aminorar las contingencias operacionales.

- b) Asimismo, se logró determinar que el factor que tiene relación con la falla en los sistemas informáticos de la empresa son los ocasionados por el factor humano debido a que de ellos deriva la programación y mantenimiento del mismo lo cual lograría aminorar las contingencias económicas que pueda enfrentar la empresa por estos problemas.

Cobián, Z. (2017). Tesis titulada: Riesgo crediticio y las causas que influyen la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra señora del Rosario de Cajabamba año 2016 (Tesis para obtener Título profesional de Contador) Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo Perú.

Como objetivo general del estudio busco la explicación de la influencia del riesgo crediticio en la liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito, la población estuvo conformado por los trabajadores del área de riesgos, presentándose una investigación de tipo explicativa, bajo un estudio de enfoque cuantitativo y utilizando el cuestionario como fuente de recolección de datos. Se concluyó de la presente investigación:

Se concluyó de la presente investigación:

- a) Se puede determinar que existe una incidencia directa entre las fallas en los sistemas y el nivel del riesgo operativos que enfrenta la entidad financiera debido a que este ocasionando una disminución en la calidad de las operaciones y servicios que esta brinda ocasionando una reducción en la captación de fondos debido a que sus clientes prefieren retirarse a seguir presentados demoras en la atención o disposición de sus fondos
- a) Por otro lado, se determinó que el factor humano juega un rol importante para la mitigación de los riesgos operaciones debido a que estos son quienes controlan y manipulan los procesos de la empresa por lo cual una inadecuada aplicación de una política interna ocasionara una posible contingencia a causa de la afectación derivada de un riesgo operacional.

1.3 Teorías relacionadas

1.3.1 Exposición del marco teórico de Riesgo Operacional

En el año 1921 se propuso la teoría del empresario propuesta por Knight donde se establece que el empresario en ejecución de las actividades realizadas tendrá que soportar el riesgo que esta acarrea con la finalidad de poder conseguir rentas derivadas de los factores productivos. En relación a ello Vergara (2015) nos menciona que:

Frank H. King, propuso en el siglo XIX su teoría del riesgo en el cual logro añadir ideas sobre cómo realizar la distinción que puede existir entre el riesgo y una situación de incertidumbre de esto modo dando respuestas a estas definiciones en las cuales en dichos periodos eran considerados por los empresarios como semejantes (p.21)

La teoría del riesgo nace como respuesta a la confusión en aquellos tiempos donde se consideraba un escenario de incertidumbre y riesgo como semejante el cual ocasionada diversas contingencias al empresario debido a que desconocía como medir y tratar estas situaciones, debido a ello esta teoría define a la incertidumbre como una aleatoriedad de diversas probabilidades que son conocidas y que de la misma forma pueden ser medidos y asegurados de su realización, en atención a ello este deberá ser incluido en los costos que realice la empresa de manera que se pueda saber su impacto en la misma y buscar posteriormente su prevención y la reducción de su impacto. Asimismo mediante la interpretación de esta definición el autor señala la importancia y el rol fundamental que juega el empresario en el escenario económico del mercado donde este deberá asumir el riesgo inherente que se encuentra en cualquier actividad económica del mismo modo deberá afrontar los riesgos acerca de las predicciones por la demanda de los productos ofertados el cual puede presentarse en un ambiente negativo ocasionando que no se alcancen los objetivos y este obtenga pérdidas económicas.

Riesgo operacional

Se define al riesgo operacional como un conjunto de aquellos eventos que no han sido pronosticados pero que pueden ocasionar graves pérdidas económicas debido a factores humanos ocasionados por fallas humanas, errores de carácter tecnológicos, procesos defectuosos o posibles eventos externos que pueden afectar gravemente a la compañía. El comité de Basilea (2010) define al el riesgo operacional como “Aquella perdida obtenida como resultado de inconvenientes en la adecuación de los procesos internos, fallos en los recursos humanos, problemas tecnológicos, procesos legales o aquellos acontecimientos de factores externos como desastres naturales o movimientos en el mercado que tiene un grave impacto en la situación financiera de la empresa” (p.13).

De lo mencionado por el autor, se denota su apreciación acerca de la definición del riesgo operacional el cual es interpretado como un incidente que se encuentra inherente a la actividad que realiza la empresa la cual puede presentar en los distintos factores que intervienen en el proceso productivo de la empresa como los factores humanos, factores de sistemas, procesos internos y en algunos casos sobre factores externos que se encuentran fuera del ámbito de salvaguardia de la empresa. Este también hace referencia al riesgo legal que puede afrontar la empresa el cual es generado por aquellos procesos legales, contratos en controversias los cuales se encuentran en riesgo de ocasionar el pago de una retribución económica o indemnización motivo por el cual de no tener un plan que salvaguarde los interés de la empresa en estos aspecto podría ocasionar un impacto negativo en la salud financiera de la misma.

Del mismo modo, la Asociación internacional de supervisores de seguros (IAIS, 2010) nos define al riesgo operacional indicando que “ Es relativamente uno de los riesgos que presentar mayor dificultad en su cuantificación esto debido a la composición que lo conforman y la evaluación de la calidad en los sistemas y los existentes controles de la empresa” (p.215).

Del texto anterior se infiere que, la mayorías de empresas que presentan altas sumas de pérdidas económica ocasionados por los riesgos operacionales se deben en muchas situaciones a que estas no presentan planes de contingencia que les permita efectuar una respuesta inmediata para mitigar el impacto que este pueda generar, del mismo modo los controles internos que presentan no son los más adecuados para reducir las pérdidas económicas.

En el ámbito internacional Akkizidis y bouchereau (2005) indica que: “Operational risk is any possible contingency that can cause economic losses to the company derived from causes of human mistakes, technological problems, inadequate internal processes or external events and processes.” (p.9).

Del texto anterior se denota que, el autor hace énfasis a los distintos tipos de riesgos operaciones que puede verse inmersa la empresa por las actividades que realiza las cuales principalmente se encuentran relacionados a los clientes internos (recursos humano propios) o clientes externos (proveedores) los cuales sino se tiene un control correcto de las operaciones que se realizan con estos podrán ocasionar graves pérdidas económica de una magnitud considerable ocasionando que la empresa destine una cantidad de recursos económicos teniendo la probabilidad de poder quedarse sin liquidez para afrontar sus obligaciones de corto plazo

Evolución historia en el contexto mundial

La globalización de los servicios financieros conjuntamente con el avance tecnológico ha ocasionado que los riesgos operacionales se vuelvan mucho más complejos, los cuales de no ser controlados debidamente ocasionara grandes pérdidas económicas a la entidad financiera. Debido a ello con la finalidad de salvaguardar los intereses de las entidades financieras se realizado la creación del comité de Basilea buscando lograr una mayor estabilidad financiera a nivel mundial. Por ello Pacheco (2009) nos indica que:

La creación del comité de Basilea es originada como una medida correctiva ante la crisis financiera ocasionada por el cierre del Banco alemán (BANKHAUS HERSTATT) el cual en un determinado periodo presente una pérdida económica alrededor del valor de 200 millones de dólares que ocasiona el cierre y cese de sus operaciones, el cual fue ocasionado en relación a diversas deficiencias en sus controles internos conjuntamente con errores humanos debido se estipulo la creación de un organismo que puede regular y supervisar estos factores (p.22).

En relación a lo comentado por el autor, la creación del comité data del año 1974 en el cual se tuvo como antecedente la caída del banco alemán más importante en aquel

momento el cual pereció debido a controles deficientes que no fueron controlados ni supervisados debido a la no existencia de un órgano supervisor, debido a ello se puede remarcar que los riesgos operacionales no solamente presenten pérdidas económicas que puedan ocasionar que la empresa deba desprenderse de un porcentaje de sus recursos económicos sino que también podría ocasionar la interrupción de labores y cese empresarial por lo cual mantener un control es vital para la entidad.

El comité de Basilea desempeña un papel fundamental en la gestión financiera a nivel mundial de las entidades financieras debido a desde que se dio su creación ha realizado la publicación de diversos reglamentos o principios destinados a definir al riesgo operacional y su tratamiento buscando minimizar y mitigar el impacto que este puede tener en la salud financiera de las empresas ocasionado pérdidas económicas debido a ello se estipulo un acuerdo de Basilea donde se estipula aplicar estos controles.

El acuerdo de Capital de Basilea II

Bajo la necesidad de crear estándares internacionales que puedan servir como referencia para los reguladores bancarios con la finalidad de asegurar la protección de las entidades financiera en frente de los riesgos financieros y operativos que se encuentran inherentes a las operaciones comerciales que realizan encontrándose presentes en el contexto mundial en el cual se desempeñan se firmó y estipulo el acuerdo capital de Basilea II atendiendo ello. Por ello Valero (2007) en su artículo el alcance del acuerdo de Basilea II nos indica que:

El acuerdo suscrito y denominado Basilea II busca promover la capitalización en todas las entidades financieras buscando que mantengan un nivel mínimo de capital que pueda servir como soporte para afrontar posibles pérdidas económicas ocasionados por los riesgos operacionales de este modo ciñéndose a tres pilares fundamentales como son el requerimiento de capital, disciplina de mercado y supervisión bancaria los cuales mantendrán una salud financiera adecuada para la entidad.

Del texto anterior se infiere que, en búsqueda de controlar las grandes pérdidas económicas que presentaban las entidades financieras el comité de Basilea estipulo la

creación de un nuevo acuerdo con mecanismos más ajustado que permitan minimizar el impacto de los riesgos operacionales en la entidad de este modo se busca que dichas entidades destinen partes de sus recursos económicos en la habilitación de un fondo o capital que les permite sobrellevar las pérdidas económicas inherentes que se pueden dar debido al tipo de actividades que realizan de ello radica la creación de tres pilares que buscan brindar una mejor gestión de los riesgos y mantener la continuidad de sus operaciones

Requerimiento de capital

El nuevo acuerdo de Basilea trajo consigo nuevos lineamientos y controles para realizar una mejor gestión del riesgo al cual se encontraba inmerso las entidades financieras por sus operaciones, en relación a ello se establece como primer pilar denominado Requerimiento de capital el cual establece que dichas organizaciones en atención a las posibles pérdidas económicas que pueden sufrir por la realización y ejecución de actividades deberá contar con un capital mínimo que les permita soportar estas pérdidas económicas. Es por ello que Otero (2007) nos indica que: “El requerimiento de capital señalado por el acuerdo de Basilea II permitirá a las entidades cubrir pérdidas eventuales evitando sufrir un estado de insolvencia por la salida de recursos económicos” (p.20). Es por ello es fundamental bajo este nuevo lineamiento que las instituciones financiera destinen una parte de sus ganancias a conformar este capital que le permita hacer frente a las pérdidas económicas que puedan presentarse en un futuro para ello la ley estipulo mantener un 8% de capital mínimo para dichos sucesos descritos, en atención a ello puede inferirse que los riesgos operacionales para ser controlados no solamente basta con tener controles que permitan identificar estos sucesos sino que también se requiere un capital de respaldo que permita absolver el impacto económico que este ha generado.

Supervisión Bancaria

Las entidades financieras a nivel mundial requieren la aplicación de procedimientos que permitan evaluar y verificar el cumplimiento de sus objetivos, estabilidad e integración del sistema financiero de esta manera se identificarían aquellos aspectos que requieren un punto de mejora evitando ocasionar pérdidas económicas derivadas de riesgos operacionales. Por ello Apaza (2016) menciona que Las entidades financieras deberán presentar dentro de

sus lineamiento procedimientos que sean competentes los cuales contenga la efectividad requerida para evaluar los requerimientos de capital para poder controlar los riesgos y plantear estrategias para afrontar eventuales riesgos (p.65).

En ese sentido lo expuesto por el autor radica en la vital importancia para la entidad financiera la aplicación de este segundo pilar debido a que mediante ella se realiza una evaluación y análisis de los procedimientos aplicados en la organización con la finalidad de comprobar su desempeño y el beneficio de su aplicación caso contrario se designara un supervisor que pueda intervenir y subsanar ello, asimismo el supervisor designado podar ejercer su derecho de intervención cuando estos observen que las entidades financieras mantengan un nivel del capital mínimo exigido según lo establecido en el Acuerdo de Basilea II donde podrán imponer medidas disciplinarias buscando que el infractor levante dichas observaciones.

Disciplina de mercado

En cuanto al tercer pilar establecido por el Comité de Basilea se tiene a la disciplina de mercado el cual consta en la propagación de la información acerca de los posibles riesgos que puede enfrentarse la entidad financiera y de qué manera realizar un tratamiento adecuado para minimizar su impacto. Según lo señalado por el Comité de supervisión bancaria de Basilea (2004) esta disciplina de mercado es conformada por 3 objetivos: “La propagación de las buenas prácticas bancarias y su homogeneización a nivel internacional, la reconciliación en los diversos puntos de vista financiero, el contable y la gestión de riesgo sobre la información acumulada” (párr.15).

Debido a ello, es fundamental que toda entidad adscrita al sistema financiera difunda la su información de manera transparente y realice la divulgación de sus posibles riesgos asociadas a su actividad económica con la finalidad de poder medir el impacto que pueda tener este en la situación económica de la empresa.

Riesgo operacional en el sistema financiero peruano

El sistema financiero peruano en los últimos años a presentado diversos cambios los cuales han aportado que este pueda afianzarse en el mercado y lograr una significativa presencia en los sectores comerciales debido a que cumplen como intermediarios para la circulación del flujo monetario en la captación de depósitos y colocación de créditos. Este crecimiento ha ocasionado de manera proporcional que los riesgos operativos del mismo sean crecientes por lo cual se han requerido mayores controles. Por ello Gamarra et al (2017) nos indica que: “Para que el crecimiento económico de un determinado país sea creciente deberá trabajar de manera conjunta de manera directa con el desarrollo de su sistema financiero debido a que mediante ello se realiza la circulación del flujo de efectivo y movimiento del mercado” (p.7).

Debido a lo indicado se infiere que, el sistema bancario peruano conforma uno de los sectores más importantes del sistema financiero actual debido a que a la diversidad de sus productos y/o servicios logran una mayor captación de fondos permitiéndoles tener una mayor presencia en el mercado, estas instituciones debido a sus operaciones presentan riesgos inherentes por lo cual deberán regirse bajo los lineamientos estipulados por las entidades reguladoras con la finalidad de evitar un elevado impacto negativo en su situación financiera.

Regulación y supervisión del sistema financiero en el Perú

El sistema financiero en el Perú se encuentra supervisado por la SBS la cual es la entidad encargada de monitorear y controlar a las entidades que se encuentran adscritas al sistema bancario, esta organización tiene como finalidad poder velar por los intereses de las personas naturales y jurídicas que han realizado el depósito de sus fondos para que sean administrados. Mediante la promulgación de la Ley orgánica de Superintendencia alcanzo su autonomía y la facultad administrativa para ejercer sus derechos como ente regulador.

Reglamento para la gestión del riesgo operacional

La adaptación del sistema financiero en el Perú a los reglamentos internacionales creados en relación a la búsqueda de combatir los riesgos operacionales ha ocasionado que la SBS haya dispuesto diversos cambios en las normas establecidas bajo parámetros que

aporten al control o mitigación de estos riesgos. Por ello mediante su resolución de SBSN° 037 -2008(2008) la cual fue publicada el 10 de enero del año 2008 nos indica que:

La superintendencia tiene como finalidad poder proponer y revisar que las entidades que conforman el sistema financiero peruano cumplan con un adecuado planteamiento de riesgo operacional el cual deberá estar acorde a la dimensión y complejidad de sus procesos, para ello es importante el desarrollo e implementación de diversos procesos que permitan controlar los riesgos y minimizar su impacto económico en la entidad (parr.21-22)

De lo presentado anteriormente se puede inferir que, la resolución en mención nos define por parte de la SBS al riesgo operacional como un conjunto de diversos procesos que pueden afectar gravemente de manera económica a la entidad para lo cual es esencial que esta pueda definir estrategias que permitan la identificación oportuna de estos riesgos potenciales buscando reducir su impacto y salvaguardar sus intereses económicos. Asimismo señalar que todas las entidades en búsqueda de obtener una mayor rentabilidad deberán asumir una serie de diversos riesgos que deberán afrontar mediante lineamientos que les permita poder enfrentarlos adecuadamente.

Resolución SMV N° 027-2016-SM/01

La SMV es una organización adscrita al ministerio de Económica y Finanzas (MEF) esta tiene como parte de sus funciones establecer disposiciones de carácter legal que controlen y evalúen los distintos componentes vinculados al mercado de valores y demás productos del sistema financiero. Por ella atendiendo estas funciones publicó su resolución SMV N° 027-2016-SMV/01(2016) en el año 2016 alegando en el artículo N° 4 de la misma señalando que:

El riesgo operacional son contingencias de carácter inocuo derivadas de procesos ineficientes, errores en el recurso humano, inconvenientes tecnológicos u ocasionados por eventos de factores externos a la empresa los cuales repercutir en elevadas pérdidas económicas afectando la situación financiera de la empresa (parr.3-4).

Del texto anterior se puede inferir que, la presente resolución complementa lo señalado por la SBS y el Comité de Basilea señalando los factores de riesgos operacionales que puede presentar la entidad para lo cual se deberán establecer mecanismos que permitan

controlar estas incidencias y contar con un plan de contingencia que permita continuar con la operatividad de la misma minimizando las pérdidas económicas que este pueda generar.

Tipos de riesgos operativos

Tanto las empresas del sector privado como del sector público se encuentran expuestas a diversos riesgos que pueden derivar tanto de factores internos como externos los cuales pueden perjudicar gravemente los intereses económicos de la misma generando no solo problemas de índole económica sino también de reputación al afectar los servicios y/o productos que esta ofrezca. Lo comentado por Herrera (2012) establece la existencia de dos tipos de riesgos:

Los riesgos internos aquellos resultantes de problemas internos de la empresa derivado de procesos ineficientes, errores humanos u cualquier otra fuente que pueda ocasionar contingencias dentro de la empresa y tenga un impacto económico, por otro lado los riesgos externos refieres aquellos factores que se encuentran fuera del alcance del control de la empresa pero que ocasionaran un impacto negativo de no ser controlados o mitigados (p.13).

En lo expuesto anteriormente se puede denotar que el origen del riesgo operacional esta derivado por factores interno y externos los cuales el primero concierne a controles y procesos inadecuados que pueden ocasionar contingencias ya sea en la paralización de operaciones, imposición de multas o retrasos derivados en errores tecnológicos, Por otro lado la existencias de factores externos como variación en el mercado, desastres naturales, desvalorización de la moneda entre otros son contingencias que afectaran a la empresa económicamente debido a que estos no pueden ser controlados por la empresa pero si pronosticados es esencial que puedan planificar una plan de contingente frente a estos sucesos que les permita continuar con su proceso operativo.

Fuentes del riesgo operativo

El crecimiento del sistema financiero peruano debido a los diversos cambios en los servicios financiera y la globalización de los mismos han ocasionado el surgimiento de distintos perfiles con respecto a los riesgos operativos derivados en lo siguiente:

Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

Con Las pérdidas derivadas en relación laborales son como resultado de una inadecuada interpretación de las normativas legales en materia laboral, cumplimiento del SST, liquidación de beneficios sociales o algún otro incidente que haya afectado a un trabajador y ocasione una contingencia para la empresa. (SBS, 2009).

Del texto presentado se manifiesta que este tipo de riesgo operativo esta derivado con aquellas contingencias en materia laboral las cuales ocasionan un incremento en los gastos de la empresa por la evasión de reglamentos que generan infracciones ocasionando que tenga que destinar un determinado de porcentaje de recursos económicos debido a ello lo cual podría ocasionar una situación de insolvencia para mantener los demás procesos operativos.

Riesgo inherente a los recursos humanos

Se deriva a aquellas perdidas económicas que sufre la empresa ocasionado por errores en el factor humano (trabajadores) los cuales en cumplimiento de sus funciones pueden presentar fallas en los procesos de manera involuntaria en relación a lo establecido al manual de operaciones ocasionado errores que afectan al consumidor final del producto o a la continuidad de los procesos (Montero, 2016).

De lo mencionado se puede denotar que este tipo de riesgo presenta un elemento en común como es el personal de la empresa el cual es el encargo de manipular y ejecutar los proceso operativos por lo cual una inadecuada gestión del mismo tendrá una repercusión en el producto final de la empresa ocasionando contingencias económicas por no existir un estructurado control interno.

Daños a activos materiales

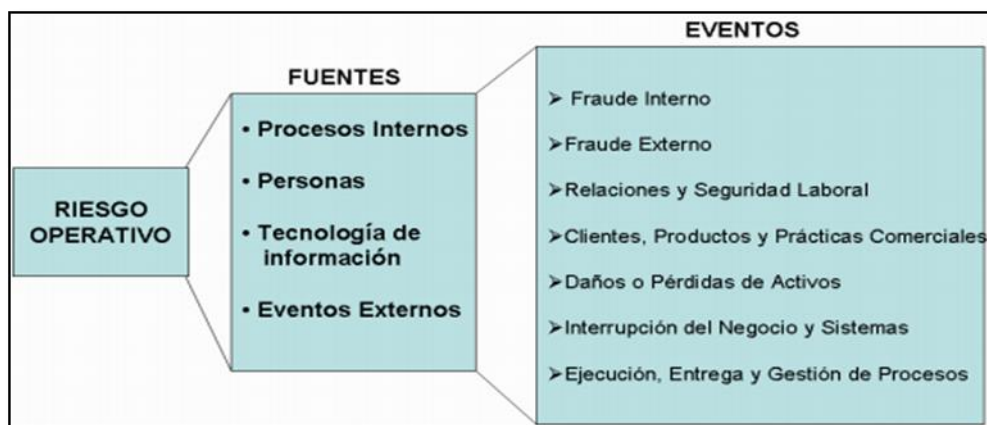
Este tipo de pérdidas económicas se encuentran relacionados al deterioro o destrucción de los activos materiales de la empresa ocasionado por su naturaleza propia o factores externos (SBS, 2009).

En síntesis, las pérdidas económicas originados por este tipos de riesgos tienen como origen aquellos desastres naturales que no pueden ser controlados por las empresas el cual puede ocasionar la destrucción de la propiedad o de maquinarias el cual la reparación del mismo ocasionara un gasto para la empresa y será considerada como una pérdidas así mismo esta puede generar la paralización de operaciones ocasionando grandes pérdidas económicas.

Interrupción del negocio y fallos en los sistemas

Derivadas aquellas perdidas en relación a incidencias de cesación de las operaciones originando por fallas en el sistema tecnológico de la empresa, esto genera una falta de disponibilidad en la información ocasionando retrasos en la entrega y atención al consumidor final del servicio prestado por la entidad (Superintendencia de Bancos Guatemala, 2015).

En contexto, la interrupción del negocio en este tipo de factores es ocasionado por presentar fallas en el sistema interno de la empresa derivado de un mal manejo o falta de mantenimiento el cual ocasiona un declive en su gestión y genera esta paralización ocasionando que por para momento que pase la entidad financiera deje de captar fondos para su inversión.



Fuente: Comité de Basilea de Supervisión Bancaria Publicación 96

Métodos de evaluación del riesgo operacional

Mediante la creación del comité de Basilea y establecido los nuevos acuerdos trajeron consigo diversas modificaciones en los estándares de cumplimiento para las entidades financieras buscando salvaguardar sus intereses económicos, uno de estos nuevos lineamientos establece la creación de nuevos métodos para realizar la valuación de los riesgos operacionales de manera anual. Entre los cuales tenemos:

Método del indicador Básico

Este método permite realizar el cálculo del riesgo operacional de la entidad midiéndose bajo el cálculo de un porcentaje y tomando como referencia los últimos 3 años para realizar dicho cálculo, este tipo de método es recomendado para aquellas entidades que recién empiezan sus actividades y buscando un posicionamiento en el mercado. En relación a ello Herrera (2003) nos menciona que:

El método del indicador básico tiene la finalidad de ser usado por las pequeñas empresas financieras debido a la poca complejidad de sus operaciones para ello se busca cubrir el riesgo operativo bajo el cálculo de un capital que permita a estas poder soportar las pérdidas económicas derivadas de riesgos operacionales lo cual estará en base al promedio de ingresos brutos de los últimos 3 años para hallar tal resultado. (p.117).

Por tanto, De lo expuesto anteriormente se puede inferir que este método del indicador Básico incluye factores de fácil identificación por lo cual es recomendado para aquellas entidades que recién se integran al mercado financiero y puedan sostenerse en él.

$$K_{OR-BIA} = \alpha \cdot \frac{\sum_{t=1}^3 \max[IB_t; 0]}{n}$$

Donde,

- K_{OR-BIA} : requerimientos de capital por riesgo operacional, según BIA;
- α : factor fijo de 15%;
- IB_t : ingreso bruto anual del año t anterior;
- n: número de años, dentro de los tres últimos, con ingresos brutos anuales positivos.

Fuente : Elaboración propia

Método Estándar (TSA)

El método estándar ofrece una diferencia significativa con el método básico debido a que a diferencia de este no están en función a los ingresos totales de los 3 últimos años sino se toma como referencia los ingresos brutos obtenidos por las 8 líneas de negocios que toda empresa tiene en su interior las cuales se presentan inherentemente riesgos operacional de modo que para determinar el promedio de capital a destinar como soporte para afrontar las pérdidas económicas se realiza en la suma de ingresos brutos obtenidos en los 3 últimos años por cada línea de negocio. (Herrera, 2003).

Complementando la información suscrita por el autor cabe señalar que la aplicación de este método requiere en primera instancia recibir la aprobación de la SBS debido a la exigencia que establece la normativa así mismo se deberá llevar un control de manera independiente de cada línea en relación a su ingresos para facilitar la ejecución y cálculo de este método para determinar el cálculo del riesgo esperado.

$$K_{OR-TSA} = \frac{\sum_{t=1}^3 \max \left[\sum_{j=1}^8 (IB_{j,t} \cdot \beta_j); 0 \right]}{3}$$

Donde,
 K_{OR-TSA} : requerimientos de capital por riesgo operacional, según TSA;
 β_j : factor fijo para la línea de negocio j-ésima
 $IB_{j,t}$: ingreso bruto anual de la línea de negocio j-ésima en el año t

Fuente : Elaboracion propia
Riesgo de mercado

Uno de los riesgos más comunes en el sistema financiero internacional es el denominado riesgo de mercado el cual esta referente a la susceptibilidad del mercado que puede generar distintos cambios que pueden perjudicar a la entidad. En relación a ello Haro (2013) lo conceptualiza como “La incertidumbre que posee un inversionista en el mercado debido a que puede encontrarse en un escenario de perdida debido a la variación del mercado ocasionado por factores externos (p.50).

En relación a lo propuesto por el autor, podemos inferir que este tipo de riesgo esta conformados por factores externos a la entidad la misma que no puede controlar pero si podría predecir con la finalidad de aminorar el impacto negativo, este riesgo proviene en los cambios de los precios en el mercado, devaluación de las monedas, aumento de intereses

entre otros. Estas variaciones en el mercado se deben a causas inherentes al sistema financiera dentro de las cuales destacan las siguientes:

La política monetaria que refleja ciertos ajuste en las cantidades determinadas de liquidez en los sistemas financieros a nivel mundial, las tasas de inflación que tienen impacto en la económica del país afectado y provocando que se realicen diversos ajustes, tipos de tasa de interés entre los países relacionados y sus ajustes de interés, y por último la demanda de los productos los cuales sufren el impacto de manera directa debido a que si el precio es mayor la demanda será mucho menor en el cual en muchas situaciones este producto es sustituido o presenta una disminución considerable en su demanda.

Factores del riesgo de mercado

El crecimiento sector financiera trae consigo el incremento de los riesgos inherentes a este sector por lo cual es esencial la identificación de los principales riesgo de mercado que puedan causar efectos negativos en las empresas financiera. Por ello Feria (2005) nos indica que “Los factores de riesgo tienen una repercusión directa tanto en el activo, pasivo y patrimonio de la empresa debido a que cada una de ellas tiene una participación en el mercado” (p.35). En relación a lo mencionado por el autor se infiere la repercusión del riesgo del mercado en el activo de la empresa es debido a que se afectan principalmente a las inversiones realizadas en el mercado el cual ate una variación de la moneda ocasionaría perdidas económicas para los intereses económicos de la empresa. Por otro lado el pasivo se verá reflejado en el financiamiento de fuentes externos que posee la empresa debido a que estos aumentaran su valor y serán muchos más costosos para la misma. Por ultimo por parte del patrimonio tendrá un impacto debido a que estos factores ocasionan graves pérdidas económicas en caso de darse y el capital de la empresa puede verse comprometido por el nivel de pérdidas

Principales riesgos de mercado

Riesgo de tasas de interés

Este riesgo hace referencia a los cambios eventuales que puedan surgir con las tasas de interés en el mercado que pueden presentar altas o bajas. Por ello García (2014) lo define como:

El riesgo proveniente de las variación en las tasas de interés que tienen una repercusión directa en los activos y pasivos de las empresas el cual podrá incrementar o disminuir la obligación de las mismas por lo cual este riesgo ocasiona un escenario de incertidumbre debido a que puede hacer que la empresa salga beneficiada o se vea perjudica (p.15).

En relación a lo expuesto por el autor se infiere que el riesgo de tasa de interés presenta un panorama de incertidumbre debido a que las variaciones en las tasas pueden ocasionar un perjuicio o beneficio para la empresa por lo cual llevar una correcta gestión del mismo es favorable para la entidad.

Riesgo de tipo de cambio

Este riesgo es originado por la volatilidad cambiaria de las diversas divisas que se encuentran vigente en el mercado el cual puede ocasionar pérdidas económicas para las empresas que mantengan sus activos en estas monedas. Es por ello que Medina (2014) indica que:

Las empresas presentan cierto grado de exposición al mercado cambiante debido a que la realización de sus actividades en muchas oportunidades se encuentran valorizado en monedas internacionales los cuales pueden sufrir cambios por los diversos movimientos en los mercados internacionales estas variaciones pueden ocasionar un incremento en los activos o pasivos los cuales según ello podrá generar un beneficio o perjuicio económico para la empresa (p.150).

Del texto anteriormente presente se puede inferir que el riesgo de tipo de cambio es uno de los riesgos más comunes en el sistema financiero debido a que la mayoría de operaciones comerciales se encuentran globalizadas y en su mayoría están en divisas las cuales son más comerciales pero que al surgir una variación en el mercado pueden sufrir una disminución o incremento en su valor monetario lo cual de ser la primera situación podría

ocasionar graves pérdidas económicas a empresas que mantenga la mayor parte de su activo en moneda internacional.

Riesgo de precio de las acciones

Se define como la probabilidad que una entidad presente un resultado negativo en los precios de aquellas acciones que posee en la cartera del mercado financiero. Por ello Núñez (2015) menciona que:

La exposición de la empresa con respecto al riesgo de precio en su acciones es proporcional al grado de las inversiones que esta realice en el mercado financiero debido a que mientras mayores acciones mantenga en el mercado fluctuaciones mayor será la pérdida económica que esta genere para la empresa ocasionando un problema en la salud financiera de la misma (p.68).

En síntesis a lo mencionado por el autor este tipo de riesgo tiene su origen en la probabilidad que el precio de las acciones en el mercado puestos por la empresa sufran una fluctuación a la baja ocasionando un pérdida económica para la misma al recibir un valor menor al invertido inicialmente, esto es directamente proporcional con la volatilidad y la variabilidad lo cual genere que a mayor variabilidad habrá un mayor riesgo que sufran la caídas de precio estas acciones pero que también tienen la posibilidad de obtener mayores rentabilidad.

Procesos internos

Un proceso internos deriva de la combinación de diversas tareas relacionadas entre sí que están a cargo de una persona o un grupo de ellas para ser ejecutadas dentro de la empresa buscando de este modo que la productividad de la empresa sea mayor y poder alcanzar los objetivos establecidos. Por ello Martínez y Cegarra (2014) lo definen como una serie de actividades que se encuentran interrelacionadas entre sí que permiten la ejecución del proceso producto de la empresa (p.25). En relación a ello tener un control sobre los procesos internos de la empresa es fundamental para poder alcanzar los objetivos propuestos debido a que de ello dependerá la ejecución correcta de los proceso productivos de la organización.

Reglamento interno

El reglamento interno se define como un documento que las cuales el empleador determina las prestaciones que deberá cumplir el trabajador dentro de la empresa para llevar a cabo sus procesos operativos, asimismo se establecen las sanciones a interponer en caso se incumpla las reglas adscritas a este. Es por ello que Portabella (2015) lo define como un instrumento mediante el cual el empleador determina una serie de obligaciones y prohibiciones al trabajador en relación a sus labores y estará sujeto al tiempo de permanencia en la empresa (p.31). De lo expuesto anteriormente se denota que el reglamento interno es un documento fundamental para la convivencia de los trabajadores dentro del centro laboral debido a que en ello se estipula sus obligaciones y prohibiciones que permitan crear un ámbito óptimo para la ejecución de labores y clima laboral de esta manera minimizando la ejecución de actos indebidos.

Manual de operaciones y funciones

El manual de operaciones es un documento donde las empresas plasman su estructura organizacional y la descripción de los puestos que son ejecutados dentro de la empresa, las políticas en materia laboral donde se conocer el rol que ocupa cada puesto y las operaciones a las cual se encuentra a cargo. Es por ello que Vivanco (2017) nos resalta su importancia señalando que:

Es una guía que trabaja conjuntamente con el control interno de la empresa debido a que en ella se encuentran plasmadas los procesos, procedimientos y políticas de cada área que forman parte de la empresa y se encuentran dentro del proceso productivo de la misma, ello sirve para poder identificar las responsabilidad de cada empleado y reducir los errores operativos que estos puedan ocasionar (p.2).

Lo expuesto recae sobre la importancia del manual de operaciones para la empresa debido a que en ella se encuentra adscrito los procedimientos que deberán ejecutar cada área para llevar a cabo el proceso productivo de cada área, esto permitirá la reducción de los riesgos operaciones que puedan generar por factores humanos debido a que se tendrá una

guía sobre la forma de realizar las transacciones evitando caer en errores que puedan ocasionar pérdidas económicas en los procesos productivos

Políticas de crédito

Las diversas entidades financieras presentan como actividad principal la captación de fondos y la concesión de préstamos a terceros para llevar de una manera adecuada esta gestión requieren establecer políticas de crédito el cual son lineamientos en el cual se evalúan diversos factores económicos del individuo con la finalidad de minimizar el riesgo financiero en la recuperación del crédito. Así mismo Brachfield (2015) nos resalta la importancia de las políticas de crédito indicando que son lineamientos que permiten reducir los riesgos que se encuentran inherentes por la cesión de créditos a terceros por ello aplicar una evaluación exhaustiva permitirá la reducción de las pérdidas económicas derivadas a la recuperación de créditos (p.36).

Por lo cual lo mencionado resalta la importancia de poder implementar estrategias que trabajen conjuntamente con las políticas de créditos que mantiene la empresa lo cual permitirá aminorar los riesgos financieros y la recuperación segura de los créditos cedido, esto en relación a que mientras mayor sea el grado del riesgo para recuperar el dinero se debería establecer un menor periodo para recuperar el mismo. Es fundamental que todas las empresas que ejecutan sus operaciones en este sector puedan tener sólidas políticas de crédito debido a que esto es una pieza fundamental para poder mantener un equilibrio entre los créditos que han sido cedidos y puedan ser recuperados debido a que el área no establece buenas políticas podría darse el caso de un sistema de rotación de cuentas por cobrar demasiado lento lo cual ocasionaría que efectivamente la empresa entre en una situación de falta de liquidez lo cual es un caso muy severo ya que ocasionaría que esta no pueda tener el dinero suficiente para cumplir con los pagos ya proyectados, asimismo es necesario que las políticas establezcan mecanismos de reconocimiento del estado actual de los clientes de manera que permitan que no solo se revise su situación actual como factor determinante para entregar un crédito sino que también es necesario poder evaluar una posible situación futura que pueda ocasionar que el prestatario no pueda devolver el dinero o decida que el crédito caduque y sea cobrando por el área de recupero aun valor menor.

Control Interno

Es un conjunto de acciones, políticas y normas que contribuyen a alcanzar los objetivos planteados por la organización debido a que permiten una mejor gestión del procedimiento internos de la empresa bajo un carácter eficaz, transparente y dinámico aumentando la pro actividad de la misma. La finalidad del control interno es evaluar los procesos internos de las entidades con la finalidad de subsanar posibles controles deficientes que puedan ocasionar pérdidas económicas por riesgos operacionales (Martínez J., 2005).

Del texto presentado se puede constatar la importancia del control interno para las empresas debido a que mediante ella se puede llevar un mejor control de las áreas internas de la empresa permitiendo de esta manera poder cumplir con los objetivos planteados y lograr los beneficios económicos esperados al inicio del ejercicio

Administración del riesgo

Se define como la combinación de todos los recursos financieros, materiales y técnicos de la empresa con la finalidad de poder evaluar e identificar los posibles riesgos potenciales a los que se encuentra inmerso la entidad por la ejecución de sus actividades comerciales. Es por ello que Ibarra (2013) nos menciona que:

La Administración del Riesgo tiene como finalidad mitigar los posibles riesgos a los cual se encuentra susceptible la empresa y que pueden ocasionar perjuicios económicos severo para evitar ello se requiere de estrategias, procesos que permitan manejar estos escenario de incertidumbres y puedan mitigarse los riesgos y de no ser posible ello por su naturaliza buscar la reducción del impacto económico para la empresa (p.15).

Se puede aludir que la Administración de riesgos es una pieza fundamental para cualquier empresa del sector financiero debido a que les permite alcanzar los objetivos propuestos, mejorar el proceso de toma de decisiones siendo de manera acertada y oportuna permitiendo de esta manera la reducción de los riesgos operativos que traerá consigo un menor nivel de perdidas económicos en relación a ello. Debido a ello realizar una revisión de los riesgos que puedan afectar a la empresa es esencial debido a que el riesgo no solamente

debería ser tratado cuando este se suscite sino que también debería prevenirse de modo que se evitaría un impacto económico en la empresa, administrar estos riesgos involucrara no solamente que el área que se encarga de ello esté debidamente capacitada sino que también requerirá que todo el personal de la empresa pueda conocer y sepa identificar las situaciones que ocasionarían estos riesgos de modo que el índice se vería considerablemente reducido en favor de la empresa esto impulsaría a entrar un mejor servicio y de calidad y lograr una fidelización de los clientes como en el caso de las entidades financieras donde el mayor índice de tasa por pérdida de clientes se debe a malas experiencias con el servicio brindado.

Identificación

En esta fase se puede realizar la identificación del riesgo tomando en consideración los factores externos e internos que tienen una incidencia en los objetivos definidos por la empresa (Moncayo, 2012).

La administración del riesgo nace con el proceso de identificación de los riesgos en el cual mediante la recolección de información obtenida se evalúan los factores internos y externos a los que se encuentra vulnerable la empresa vinculados directamente con el giro del negocio y podrían tener un alto impacto económico negativo para la empresa. De esta identificación los resultados son plasmados en un registro de riesgos sirviendo como referencia ante sucesos futuros que pueda resultar de un parecido tratamiento.

Se puede concluir con lo expuesto anteriormente que la identificación de los riesgos es un proceso vital para la empresa debido a que en ella se puede observar los posibles riesgos a los que se encuentra posiblemente la empresa afectada con la finalidad de buscar alternativas de solución que permita a la empresa alcanzar los objetivos planteados.

Evaluación

La evaluación es una de las fases más sensible del proceso de administración del riesgo debido a que mediante controles establecidos por la empresa se busca realizar la evaluación en la cesión de créditos para lo cual se requiere conocer de manera completa al prestatario del dinero para ello se analizara su nivel de ingresos, capacidad de endeudamiento

y otro factores que permitirá tener un panorama más claro acerca de su capacidad de poder devolver el recurso económico cedido. Los riesgos de manera conjunta deberán ser medidos probando el impacto que este podría ocasionar en situación de la empresa para ello es importante conocer la vulnerabilidad de la empresa ante estos riesgos y su capacidad de brindar una solución y minorar la pérdida económica. (Moncayo, 2012).

En ese sentido , una vez que la empresa pudo identificar los riesgos operativos se debe establecer niveles de prioridad a la atención de cada uno de ellos realizando una valoración según el nivel de impacto que pueda tener en la empresa y la recursión económica que pueda tener en ella, para ello es necesario la utilización de modelos de evaluación del riesgo el cual permite conocer una descripción de los posibles riesgos, la identificaron de las causas que esto ha dado y la atención pertinente del mismo para evitar que pueda suceder e impacto negativamente en la situación financiera.

Evaluación de los riesgos

Es el proceso el cual consiste en realizar una examinación de todos los detalles y aspectos que se encuentran alrededor del ambiente de ejecución de labores el cual pueden generar una fuente de daños físicos a la propiedad o al recurso humano ocasionando pérdidas económicas para la empresa. Esta evaluación resulta fundamental para cualquier empresa debido a que mediante ello se puede realizar una anticipación de posibles riesgos que pueda desencadenar en una pérdida económica ocasionando un impacto negativo para la empresa. Es relación a ello Gonzales y Damaris nos indican que: El proceso de evaluación de riesgos permite la prevención de riesgos y reconocimiento de los peligros a los cual se encuentra expuesta la empresa por la ejecución de sus labores (p.165)

Del texto anterior se puede inferir que la evaluación del riesgos resulta un proceso beneficioso debido a que permite mantener un mejor riesgo y poder ser anticipado con la finalidad de poder tomar decisiones oportunas que permitan minimizar el impacto del del mismo en la situación financiera de la empresa, debido a ello es fundamental que se realice de manera detallada este proceso porque puede servir como referencia para futuros riesgos que puedan aparecer en las operaciones y pueda atenderse de manera oportuna reduciendo el impacto económico.

Actividades de control

La fase de actividades y control está basado bajo un diseño organizacional mediante el cual bajo las políticas y demás procedimientos se busca contribución a poder garantizar la mitigación de posibles riesgos que se encuentra dispuesto aceptar la empresa con la finalidad de cumplir con sus objetivos propuestos, debido a ello es que se selecciona y buscar el respaldo de la tecnología para llevar un mejor control sobre las operaciones y alcanzar los objetivos establecidos. Por ello Mantilla y Armando mencionan que la ejecución de la actividad e control se encuentran vinculadas a las políticas internas establecidas para la realización de los procedimientos (p.62).

En ese sentido se puede concluir que las actividades de control es un proceso fundamental para todas las empresas debido a que mediante esta se busca garantizar la fiabilidad de los procedimientos aplicados para llevar a cabo las actividades comerciales debido a que si presenta la seguridad necesaria permitirá a contribuir con el desarrollo económico de la empresa.

Información y comunicación

La fase de información y comunicación debe considerarse como una de las fases más sensibles e importantes en el proceso de la administración del riesgo debido a que mediante ello pueden atenderse de manera oportuna los riesgos identificados por lo cual de presentar una enlace de comunicación de baja nivel puede ocasionar que se retrasen las labores de ejecución de planes de contingencias. La información obtenidas y procesada por los sistemas se encuentra conformado por información financiera, operacional y otros factores que permiten un correcto control de la empresa (Schmidt, 2008).

Respecto a lo presentado por el autor se puede inferir que el proceso de comunicación e información es uno de los pilares más importante para la empresa debido a que mediante ello se puede informar a las distintas áreas de los posibles riesgos que se han podido identificar ya sea por factores externos o internos que pueden ocasionar una repercusión económica para la entidad

Supervisión o monitoreo

La etapa de monitoreo o también conocido como supervisión permite llevar un control y realizar un análisis sobre la efectividad del proceso que atendió el riesgo suscitado y si este sigue repitiendo, debido a ello se puede reconocer si el control aplicado cumplió con los estándares solicitados para dar solución al problema padecido. Es por ello que Estupiñan indica que para lograr un correcto proceso de supervisión deberá realizarse un monitoreo total del proceso y realizar ajustes de ser requerido para dar la mejor solución al área afectado (Estupiñan, p.26, 2006).

Se puede concluir de lo referido por el autor que la etapa de supervisión y monitoreo es relevante para la empresa debido a que en ella se puede evaluar si los controles aplicados sobre los riesgos evidenciados resultaron efectivos y mitigaron o redujeron el impacto de las pérdidas económicas ocasionadas por los riesgos operacionales.

1.3.2 Exposición del marco teórico de Liquidez

Las empresas pertenecientes al sector financiero mantienen un adecuado nivel de liquidez esto debido a las actividades comerciales que realizan el cual es necesario contar con recursos económicos con disponibilidad inmediata que pueda atender a su compromisos a corto plazo esto es conocido por las empresas como liquidez, el cual para lograr un grado saludable del mismo no solo es necesario de contar con dinero en efectivo o en diversas cuentas bancarias sino que también es fundamental que los activos corrientes de la empresa puedan convertirse en liquidez esto otorgaría una seguridad financiera para continuar con sus operaciones. Según Córdoba (2017) nos indica que: “Se relaciona con la capacidad de pago que pueda tener una entidad para absolver sus compromisos en el corto plazo por ello es fundamental la conversión rápida de sus activos corrientes para conseguir disponibilidad de recursos económicos inmediato” (p.50). De este modo se entiende como liquidez al nivel económico que puede tener una empresa para poder afrontar y cumplir con sus obligaciones al corto para ello deberá contar con parte de sus activos corrientes en líquidos permitiéndole alcanzar cumplir con sus pagos previstos con terceros.

Como se puede inferir lo indicado por el autor contar con liquidez inmediata es fundamental que la empresa pueda convertir con facilidad sus activos corrientes para contar con dinero que no solamente le permita afrontar sus obligaciones sino también necesaria para realizar inversiones.

Para Effio (2016) afirma que: “La liquidez puede definirse como el grado de velocidad, facilidad o merma para que el área de tesorería pueda convertir los activos corrientes en dinero en efectivo” (p.220).

En ese sentido, contar con una correcta estructura financiera permitirá realizar un adecuado planeamiento financiero donde se denoten las diversas fuentes de financiamiento que pueda tener la empresa, donde se daría prioridad al financiamiento con capital propio para lo cual juega un rol fundamental el grado de liquidez y la conversión de sus activos corrientes para conseguir los recursos económicos requeridos.

De igual manera, en el ámbito internacional Schwese (2010) nos indica que:

One of the main sources of the company's liquidity is the sales of its assets or services, which will give the necessary to meet their investments or short-term obligations, so it is import to take adequate control to avoid a state of insolvency and interruption of operations (p.59)

Del párrafo presentado anteriormente se puede inferir que tanto como en el ámbito nacional como internacional los agentes económicos requieren contar con un nivel saludable de liquidez debido a que es lo único que les permite contar con sus operaciones cotidianas y cumplir con sus obligaciones a corto plazo debido a ello deberán optimizar la gestión del dinero y la viabilidad de conversión de sus activos corrientes en dinero en efectivo.

Teoría Keynesiana: La preferencia por la liquidez

En relación a ello Ortiz (2001) nos explica de manera detallada como Maynard Keynes en el siglo XIX propuso en su teoría denominada la preferencia por la liquidez el nivel de influencia que tenía la tasa de intereses en la demanda de dinero dándole una relevante importancia en comparación a su antecesor el economista Fisher el cual no destaca importancia alguna en su teoría de demanda.

El primer motivo por el cual los agentes económicos requieren de liquidez es para cumplir con sus transacciones habituales para lo cual estos tienen que demandar sumas de dinero para llevar a cabo sus operaciones comerciales cotidianas ya sea para las adquisiciones de bienes o para llevar a cabo las prestaciones de servicio, de esto modo dicho motivo es el más común en el mundo empresarial debido a que sin ello no podría funcionar la empresa por lo cual este tiene un impacto directo con el nivel de efectivo que pueda contar la organización

Los motivos de precaución guarda una relación directa con los ingresos que el agente económico pueda recibir de manera periódicamente, esto debido a que estos requieren contar con un grado de liquidez sostenible para cumplir con aquellas obligaciones que se estén programas como aquellas no programadas derivadas de contingencias que deberán ser atendidas de inmediata.

Finalmente, el motivo de especulación según lo indicado por Keynes guarda relación de manera directa con los cambios que pueda afrontar el mercado ante una crisis económica por ello es recomendable que la empresa pueda contar con un fondo de liquidez considerable para poder evitar pérdidas considerables.

Importancia de la liquidez

La importancia de la liquidez radica a que esta cuenta un papel fundamental debido a que no solamente permite que la entidad pueda realizar y cumplir con sus obligaciones a corto plazo que son necesarios sino que al mismo tiempo permite que esta pueda continuar con sus operaciones habituales de esta manera la empresa marcha y puede generar ingresos. De este modo Rojas (2013) nos resalta la importancia de la liquidez indica que: “La liquidez es un indicador financiero muy sensible de la empresa debido a que concierne el cumplimiento de las obligación a corto plazo y el mantenimiento del ciclo operativo de las actividades comerciales del mismo.

Beneficio de la liquidez

El beneficio de contar con un grado óptimo de liquidez es que brinda a la organización la salud financiera requerida para llevar a cabo sus operaciones comerciales y su crecimiento económico. El beneficio más resaltante que otorga la liquidez a la empresa es que permite otorgar la capacidad de pago necesaria para que pueda afrontar sus obligaciones contractuales a corto plazo. (Puente, 2007, p. 87). Del texto se infiere que, es muy beneficioso para la empresa contar con dinero disponible para llevar a cabo sus operaciones y compromisos de pago lo cual permitirá que puedan llevarse a cabo las actividades comerciales y realizar posibles inversiones que permiten su desarrollo empresarial.

Riesgo de liquidez

La liquidez de una empresa al resultar un indicador financiera de una alta sensibilidad se encuentra inmersa en posibles riesgos lo cual puede ocasionar dificultades para que la misma pueda afrontar sus compromisos al corto plazo esto debido a que se carece de dinero

en efectivo o la lentitud o falta de capacidad de poder realizar la conversión de sus activos corrientes en dinero en efectivo. Según lo indicado por Partil y Gómez (2015) nos indique que: “El riesgo de liquidez responde a una mala planificación en el control de las operaciones que convierten los activos corrientes en dinero de disponibilidad inmediata” (p.241). Debido a ello deberá realizarse una correcta gestión que evite los escenarios de incertidumbre sobre la disponibilidad de recursos económicos que permiten continuar con las operaciones comerciales.

Del texto anterior se infiere que, el riesgo de liquidez es la posibilidad que puede presentar una entidad en no contar con la capacidad de poder afrontar sus compromisos establecidos con terceros. Para evitar esta situación es esencial que los activos corrientes que se encuentran actualmente puedan ser convertidos con facilidad en dinero de efectivo mediante su venta, alquiler u cualquier otro medio comercial que permita que la empresa obtenga dinero inmediato por su ejecución. El riesgo de liquidez puede presentarse tanto en el activo como pasivo de la empresa de la siguiente manera:

Por parte del activo se presenta el riesgo de liquidez cuando la empresa cuenta con un alto volumen de activos corrientes pero que los mismos no pueden ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata lo cual ocasiona que se ocasione una insuficiencia de dinero para poder cumplir con los pagos al corto plazo.

En los pasivos es ocasionado cuando la entidad adquiere diversas obligaciones de pago con terceros por diversos motivos comerciales por lo cual al no contar con un grado de liquidez saludable deberá acogerse a un financiamiento externo el cual resulta mucho más costoso debido a los gastos financieros que este origina por lo cual no contar con la liquidez necesaria ocasionara una interrupción en las operaciones y graves pérdidas económicas.

Asimismo Pérez (2015) nos resalta la diferencia acerca de la falta liquidez con la insolvencia de la empresa por lo cual nos indica que: “La falta de liquidez no es equivalente a insolvencia debido a que uno se refiere a aspecto de carácter coyuntural y la segunda a aspecto de carácter estructurales” (p.140). Los diversos problemas que pueden presentar una empresa por la falta de liquidez puede ser solucionada de diversas maneras la cual ocasionara

que la empresa tenga que desprenderse de parte de sus activos u optar por un financiamiento externo que le permita conseguir el efectivo requerido.

En ese sentido, el concepto de liquidez mencionado por el autor establece una distinción acerca de la insolvencia y falta de liquidez en la empresa debido a que estas situaciones se presentan en distintos escenarios lo cual determina que no sean calificadas de igual manera porque mientras una hace referencia a la capacidad de poder generar dinero en efectivo el otro hace referencia a la capacidad de afrontar sus compromisos a corto plazo.

Inversiones financieras

La gestión de la liquidez de la empresa requiere de diversos instrumentos que tengan que ser de derecho de la misma permitiéndoles obtener la liquidez requerida para continuar con sus actividades operacionales. Según Álvarez (2016) nos indica que: “Las inversiones financieras son aquellos derechos adquiridos que conforman parte del activo que posee la empresa representando la cantidad potencial de adquirir liquidez en un futuro” (p.20). Es por ello que las inversiones financieras son una herramienta eficaz para la gestión del riesgo de liquidez debido a que permite a la empresa asegurar liquidez en un futuro lo cual le daría la facultad de poder cumplir con sus obligaciones.

Financiamiento institucional

El financiamiento institucional hace referencia al acceso de liquidez por medio de fondos externos por el cual mediante depósitos a plazo o la emisión de bonos surgen como alternativas para lograr la obtención del recurso económico requerido y mostrar un adecuado equilibrio con el riesgo de liquidez.

Ratios de liquidez

Las empresas del sector financiero tienen como finalidad principal la adquisición de beneficios a largo plazo el cual les permita mantener un posicionamiento en el mercado y su desarrollo empresarial para lograr ello requiere conocer su capacidad de poder enfrentar sus compromisos a corto plazo para lo cual es necesario realizar un análisis de los ratios liquidez

que brinden información esencial de la situación de la empresa. Es por ello que Pérez (2013) menciona que: Los ratios de liquidez mide la posibilidad para determinar si la empresa pueda enfrentar sus obligaciones a corto plazo, los cuales se encuentran relación con el activo corriente y pasivo corriente.”(p.261). Es por ello que el autor radica la importancia de realizar un análisis de los ratios de liquidez debido a que mediante ellos podremos conocer si la empresa cuenta con la capacidad de crear dinero en efectivo para sus obligaciones con terceros o se encuentra en un estado de insolvencia donde deberá tomar acciones para revertir dicha situación.

Liquidez General

El ratio de liquidez general, determina el grado con el que cuenta una empresa para cubrir sus necesidades a corto plazo de manera inmediata, entendiéndose a deudas u obligaciones menores de un año. Este resultado es obtenido mediante la división entre el total de activos corrientes entre el total de pasivo corriente. Según Puente (2007) nos recalca que “Si el resultado obtenido de la división es mayor al valor 1 esto significa que la compañía posee un mayor activo corriente y puede cumplir con sus obligaciones al corto plazo”(p.87). Debido a ello, se puede analizar mediante el resultado obtenido si la empresa cuenta con la liquidez necesaria para sus compromisos de pago a corto plazo por lo cual que mientras mayor sea activo corriente que el pasivo corriente, la empresa tiene una óptima liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pago en el corto tiempo, por lo que un resultado mayor del activo corriente será lo óptimo. Por lo que el resultado mostrará el excedente del activo corriente con respecto al pasivo corriente.

Liquidez rápida o Prueba acida

El ratio de prueba acida es un indicador financiero de liquidez el cual determina la capacidad que tiene la empresa sin tener que contar con la venta de sus Existencia. Por ello Puente (2007) nos refiere que: “La prueba rápida de liquidez o prueba acida presenta un carácter exigente ya que solo considera las partidas ya que toma en cuenta las partidas que presentan fácil conversión a efectivo para cumplí con sus obligaciones a corto plazo”(p. 87). Es por ello que la prueba acida es considerada un indicador exigente debido a que mide la

capacidad de la empresa para generar sus flujos en el corto plazo sin la intervención de la conversión de sus inventarios.

Prueba defensiva

El ratio de prueba acida tiene como finalidad poder medir la capacidad del efectivo en la empresa en plazo menor a 1 año operando solamente con sus activos más líquidos sin llegar a recurrir a aquellos flujos de ventas (Apaza, 2013, p. 87). Es por ello que es importante realizar un análisis e interpretación del obtenido como resultado.

Gestión de Capital de trabajo

Realizar una gestión efectiva del capital de trabajo de una empresa permite generar la liquidez que esta requiere para contar con los recursos económicos necesarios para cumplir con sus obligaciones con los proveedores o pagos en contexto laborales evitando de este modo caer en un grado de insolvencia técnica. Por ello Ferrer (2016) nos indica que “El capital de trabajo guarda una relación directa con la liquidez de la misma debido a mientras se realiza una eficaz gestión del capital del trabajo la empresa no caerá en insolvencia económica” (p.150). Debido a ello, la realizar una correcta gestión en el capital de trabajo permitirá mantener un equilibrio entre la rentabilidad esperada y el riesgo financiero con la finalidad de poder esta aumentar el valor empresarial.

Relación entre liquidez, capital de trabajo y riesgo

La liquidez de una empresa guarda relación de manera directa con el capital de trabajo debido a que si su liquidez incrementa de manera proporcional se incrementara su capital por lo cual es indispensable guardar un equilibrio entre ambas. Según lo manifestado por Córdoba (2017) nos indica lo siguiente al respecto:

Mientras mayor sea el capital de trabajo de la empresa presentara un menor riesgo de insolvencia pero esto ocasionara que se presente una disminución en su rentabilidad esto debido a que el riesgo que se corre al conseguir esa liquidez genera que esta varíe ello en relación a que mientras mayor riesgo se presente menor tiempo para obtener la

liquidez esperada. La relación presentada en esta teoría [...] infiere en que, si aumenta la liquidez o rentabilidad, el riesgo disminuye en una proporción de manera equivalente” (p. 50).

En síntesis a lo comentado por el autor se infiere que, el grado de relación que se presentan estos tres indicadores tendrá siempre una variación debido a que la volatilidad de uno puede generar el incremento o disminución del otro esto puede notarse en la obtención rápida de capital de trabajo por lo cual la empresa ha tenido que asumir un riesgo en salir al mercado y conseguir esos recursos económicos, por lo cual en ello se establece la relación.

Gestión de liquidez

Las empresas del sector financiero debido a sus actividades comerciales realizadas cuenta con diversas políticas de control interno acerca de la liquidez las cuales les permite cumplir con sus compromisos al corto plazo a los distintos grupos de interés Para, Pérez y Carballo (2015) afirma que: “las políticas internas de liquidez que impone la empresa tienen como objetivo principal [...] mantener un adecuado nivel disponible de recursos económicos hacer frente a sus obligaciones comprendidos en un corto plazo ya fijado sin tener que correr en riesgos temporales ni en excesivos costes ex” (p. 368). Es por ello que contar con políticas de liquidez establece parámetros que permiten a la empresa llevar una correcta gestión de su liquidez permitiendo realizar una mejor distribución y uso de los recursos económicos de la misma que tendrá que ser destinados para poder cumplir con las obligaciones obtenidas por parte de las actividades económicas realizadas.

Asimismo Córdoba (2017) añade la siguiente idea indicando que: “La gestión de liquidez está conformado por la gestión de ventas y compras con los clientes o proveedores lo cual deberá optimizarse para dar el soporte requerido y obtener la liquidez esperada” (p. 58).

De este modo, se resumen la gestión de liquidez en parámetros que establecen controles para llevar un correcto control de los recursos económicos obtenidos por las actividades comerciales que realiza para lo cual deberá haber un correcto uso con la finalidad de evitar pérdidas económicas.

Capital de trabajo

Las empresas del sector financiero cuenta con sus recursos propios económicos al cual se le denomina capital de trabajo, el cual permite a la entidad realizar posibles inversiones y por llevar a cabo el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo debido a que está compuesto por el efectivo con el que cuenta la empresa para el cumplimiento de sus obligaciones menores a un año. Baena (2014) nos indica que “El capital de trabajo es el resultado entre la disparidad del activo corriente y su pasivo corriente. [...] el cual aprecia de manera cuantitativa [...] los resultados que son obtenidos por la razón o indicador corriente” (p.144).

Es por ello que, el capital de trabajo es un indicador que denotara el resultado de la razón corriente permitiendo conocer la capacidad de pago de la empresa restando su activo corriente menos su pasivo corriente. Por lo cual en el presente mercado financiero se presenta un elevado nivel de competitividad debido a las diversas entidades financieras cada una con un plan de competitividad diferente se busca su fidelización y captar la atención de sus fondos debido a que estos son la fuente fundamental del capital de trabajo de estas entidades financieras.

Asimismo Manuel (2017) nos indica lo siguiente: “Es determinado como el grado de conformación de un grupo de ciertas características de factores inherentes que logran cumplir con las necesidades o expectativas obligatorias y necesarias para el mantenimiento de la empresa.” (p.18).

Del texto anterior se puede inferir que, uno de estos factores está compuesto por la calidad en el servicio de sus productos el cual deberá contar con los estándares de calidad obligatorios para poder alcanzar el nivel de satisfacción de los consumidores con la finalidad de poder obtener sus fondos y poder contar con un considerable capital de trabajo que permita a la entidad realizar las gestiones de pagos o inversiones requeridas para la continuidad del negocio.

1.3.3 Marco Conceptual

Las siguientes definiciones tienen relación con la realización de la presente investigación.

- a. Pérdidas financieras: “En el ámbito económico quebrando generado como consecuencia de un error o falencia” (Duran, 2011, p.2013).
- b. Insumos Procesos internos: “Aglomeración de funciones que se encuentran relación bajo una finalidad en común logrando la transformación de resultados beneficioso para la ejecución de tareas de la empresa” (Pérez, 2010, p.49).
- c. Control interno: “Agrupación de elementos el cual se encuentra compuesto por sistemas, cultura, recursos y tareas que se relación entre sí para alcanzar los objetivos establecidos” (Fonseca, 2011, p.20).
- d. Capacidad de pago: “Posibilidad de poder enfrentar las obligaciones con vencimiento a un plazo próximo de pago” (Borja, 2016, p.125).
- e. Capital de trabajo: “Cantidad de los recursos necesarios para que la empresa lleve a cabo sus operaciones” (Morales, Morales y Alcocer, 2014, p.50).
- f. Compromisos a corto plazo: “La capacidad de la empresa para atender a las obligaciones de pago que tienen vencimientos en un horizonte temporal próximo” (Haro y Rosario, 2017, p.79).
- g. Ratios financieros: “Son razones de gestión y de instrumento que permite la realizar la comparación de la situación tanto de la parte financiera y parte económica de la entidad en periodos determinados.”(Aguilera, 2014, p.50).
- h. Estado de ganancias y pérdidas: “Documento financiero donde se encuentra representado el resultado financiero del periodo determinándose un escenario de ganancia o pérdida” (Román, 2017, p.91).

- i. Solicitud Flujo de efectivo: “muestra lo que ingresa, lo que sale, y el dinero que sobra al final de un periodo específico” (Kiyosaki, 2012, p.53).
- j. Reglamento interno: “Establece y regula la normatividad a la que deben sujetarse los trabajadores para el desempeño de las funciones, asignaciones y responsabilidades establecidas” (Indecopi, sf, párr.1).
- k. Manual de organización y funciones: “Documento de gestión utilizado por la empresa para establecer su estructura organizacional que servirá como guía y distribución de las funciones a ejecutar por cada área” (Ramos, 2012, párr.1).
- l. Planes de contingencia: “Medidas alternativas ejecutadas para mantener la continuidad de operaciones ante eventos fortuitos” (César, sf, párr.1).
- m. Políticas de créditos: Hace referencia al conjunto de criterios en evaluación para el otorgamiento de préstamos.
- n. Evaluación del riesgo: Hace mención a la medición del impacto de una pérdida o daño en caso se dé un riesgo.
- o. Seguimiento del riesgo: Proceso que permite detectar y corregir posibles deficiencias en la parte operativa de la empresa.
- p. Check list: “Herramienta de control que permite realizar una adecuada gestión acerca de la revisión de los requisitos básicos sobre un producto o servicio adquirido” (Barbera, 2008, p.72).
- q. Carta dictamen auditoría: “Documento suscrito por el auditor elevando los resultados a la evaluación de los estados financieros” (Ambrosio, 2016, p.174).
- r. Presupuesto de caja: “Documento administrativo que se computan por adelantado para proyectar en términos monetarios los ingresos, gastos e inversiones” (Córdova, 2012, p.121)

- s. Prueba acida: “Razón de liquidez que conforma parte del efectivo, cuentas por cobrar circulantes y valores negociables los cuales determinan de manera eficaz la liquidez general de la empresa y su capacidad de cumplimiento de sus obligaciones (Córdoba, 2012, p.101).
- t. Ratio de liquidez: “Informa sobre la relación que existen entre el activo y el pasivo a corto plazo denominado corriente” (Soriano, 2011, p.60).
- u. Activo circulante: “Aquellos activos que constituyen caja o efectivo o que se convertirá en efectivo dentro del periodo de un año o menos(Leon,Label y Alfonso,2016,p.32)
- v. Pasivo circulante: “ Conformado por las obligaciones que pueden ser exigidas en un corto plazo y para ello fuerzo al deudor el cumplimiento del mismo debido a los servicios o bienes prestados en un plazo no mayor a un año”(Moreno,2014,p.170).
- w. Ciclo de efectivo: “Representa el lapso del tiempo transcurrido entre la venta del bien o servicio y su cobranza es decir el plazo que demora convertir los inventarios en dinero (Morales, Morales y Alcocer, 2014, p.60).
- x. Periodo de caja: “Representa el intervalo de tiempo que transcurre desde que la empresa compra mercaderías hasta la cobranza de la venta por la mercancía (Ortiz, 2013, p.19).
- y. Pago de remuneraciones: Hace referencia al pago de los trabajadores que participan en el proceso productivo de la empresa.
- z. Pago de tributos: Se refiere al pago de obligaciones de carácter tributario que adquiere la empresa por la actividad que realiza.
- aa. Pago de proveedores: Hace referencia a los compromisos a corto plazo que adquiere la empresa a quienes le suministran mercadería.

- bb. Pago de acreedores: Se refiere al pago por parte de la entidad hacia los agentes de interés que han invertido capital en ella.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera el riesgo operacional influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿De qué manera el riesgo operacional influye en la capacidad de pago de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?

¿De qué manera el riesgo operacional influye en el capital de trabajo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?

¿De qué manera el riesgo operacional influye en lo compromisos a corto plazo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?

¿De qué manera las pérdidas financieras influyen en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?

¿De qué manera los procesos internos influyen en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?

¿De qué manera el control interno influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?

1.5 Justificación del Estudio

La presente investigación tiene como finalidad dar un aporte positivo y fortalecer la intervención de las entidades bancarias en el actual sistema financiero vigente en el Perú buscando de este lograr su competitividad por el mejoramiento de calidad y atención cumpliendo lo exigido por sus clientes en relación a la experiencia que se llevan los consumidores finales por los productos y servicios brindados.

El estudio realizado acerca del riesgo operaciones es fundamental para cualquier entidad financiera que se encuentre en la ejecución de sus operaciones de manera que les permitirá controlar y prevenir aquellas pérdidas económicas que puedan generarse debido a estos riesgos, esta reducción tendrá un beneficio económico para la empresa debido a que su porcentaje de utilidad se incrementará y contribuirá que el servicio que se le brinde al cliente sea la más factible, debido a ello la aplicación de una correctos controles preventivos de los riesgos operacionales permitirá la disminución de los riesgos inherentes a los servicios brindados de esta manera optimizando la gestión de calidad, liquidez y rentabilidad de las entidades financieras.

Esta presente investigación estará enfocada en un carácter y ámbito local debido a que ha sido realizada con la finalidad de contribuir al mejoramiento y adoctrinamiento de las instituciones del sector financiero del distrito del Cercado de Lima, lo cual les permitirá mejorar los servicios y/o productos que ofrecen al público buscando cumplir las exigencias tanto de sus clientes internos como externos que coadyuvan a su crecimiento empresarial.

La realización del estudio del riesgo operaciones permitirá que las entidades financieras presenten ciertos grados de disminución en sus factores económicos, sociales y financieros debido a la aplicación y ejecución de distintos planes de contingencia que permita oportunamente contrarrestar el riesgo detectado o minimizar su impacto de este modo se verá favorablemente el consumidor debido a que el producto recibido cumple con todos los estándares de calidad.

Justificación teórica

La presente investigación es fundamental que sea revisada y estudiada por todas las entidades financiera debido a que recoge información relevante acerca de los riesgos a los que se encuentran expuestos por sus operaciones comerciales de esta manera se denota el impacto de los factores externos e internos que pueden influir y ocasionar variaciones en la calidad del servicio entregado al consumidor final y verse reflejado en una reducción de las utilidades esperadas por lo cual pasar por alto esta información podría ocasionar graves pérdidas financieras a la empresa.

Justificación Práctica

El enfoque práctico de la investigación realizada y presentada toma como referencia el impacto negativo que tienen los riesgos operacionales en las instituciones financieras por lo cual se hace mención a los distintos lineamiento surgidos en busca de salvaguardas los interés financieros de estas, de este modo podemos observar la creación del acuerdo de Basilea el cual mediante la implementación de un estándar internacional estableció los supervisores bancarios los cuales tendrán la función de asegurar y custodiar a estas entidades financieras de aquellos riesgos operativo o financieros que pueden ocasionar inconvenientes.

Justificación metodológica

En el aspecto metodológico, la investigación presenta estará validada y respaldada mediante el análisis y estudio de las variables en cuestión, de esto modo se podrá validar si las observaciones realizadas al entorno servirá para obtener el grado de confiabilidad necesaria para evaluar la hipótesis planteada.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El riesgo operacional influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

El riesgo operacional influye en la capacidad de pago de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018.

El riesgo operacional influye en el capital de trabajo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018.

El riesgo operacional influye en los compromisos a corto plazo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

Las pérdidas financieras influyen en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

Los procesos internos influyen en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

El control interno influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar si el riesgo operacional influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar si el riesgo operacional influye en la capacidad de pago de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

Determinar si el riesgo operacional influye en el capital de trabajo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

Determinar si el riesgo operacional influye en los compromisos a corto plazo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018.

Determinar si las pérdidas financieras influyen en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

Determinar si los procesos internos influyen en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

Determinar si el control interno influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

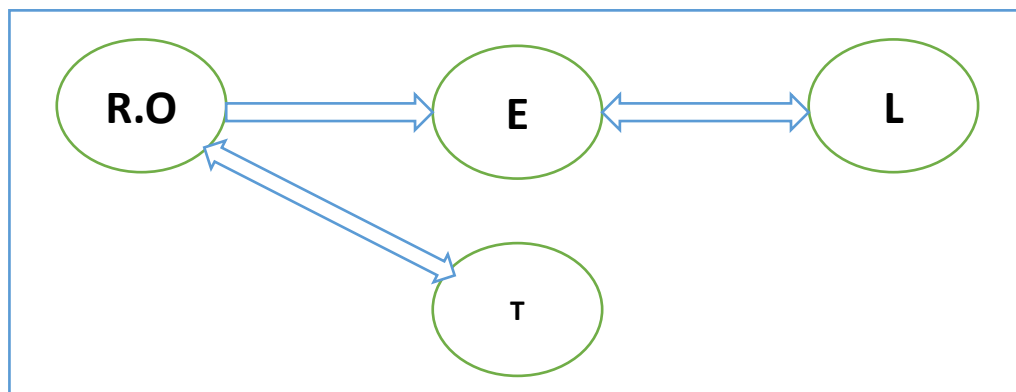
2.1.1 Tipo de Investigación

El proceso de investigación se clasifica en relación a la base de criterios con el cual fue destinada para lo cual se cuenta con la básico o aplicada cada una teniendo un distinto propósito distinto que persigue su estudio ya sea para dar solución a un problema determinado que aqueja a un grupo determinado o solamente para crear un nuevo conocimiento que permita el desarrollo de una población de estudio. Por ello Baena (2014) nos señala que la investigación aplicada: “Establece como su objetivo principal de estudio la toma de acción ante un problema presentado sobre se busca la resolución mediante el aporte de nuevos hechos” (p.11). En relación a ello coincidiendo la finalidad buscado por la investigación aplicada el presente trabajo se encuentra basado bajo este tipo de estudio.

2.1.2 Diseño de investigación

Se define al diseño de investigación como un conjunto de técnicas y métodos que son seleccionados por parte del investigador con la finalidad de ser usados de maneras razonables para manejar de manera óptima el problema en cuestión, la presente investigación presenta un diseño no experimental debido a que no existe una manipulación por parte del investigador. Por ello Hernández (2014) nos define lo siguiente acerca del diseño no experimental: Este tipo de investigación realiza su estudio pertinente sin existir una manipulación por parte del investigador debido a que se requiere que el estudio de estos hechos sean en su ambiente natural para lograr el mejor resultado (p.152).

En relación a lo señalado por el autor la investigación realizada se encuentra acogida bajo un diseño no experimental debido a que el problema que se busca solucionar requiere que las variables se encuentren en su ambiente natural para ser analizados y evaluados.



Dónde:

R.O = Riesgos operacionales (Variable independiente)

L = Liquidez (Variable dependiente)

E = Entidades financieras.

Fuente: Elaboración propia

2.1.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación hace referencia al grado de profundidad con el cual el investigador aborda un determinado evento o fenómeno de estudio. Es por ello que la presente investigación está realizada bajo un método explicativo, en relación a ello el autor Hernández (2014) nos indica lo siguiente: “Este tipo de nivel pretende poder establecer causas acerca de fenómenos o sucesos determinados acerca del estudio realizado [...] porque centra su interés en la explicación del fenómeno o relación que se presenta en dos o más variables” (p.95).

Adicionalmente, cabe señalar que el diseño de la presente investigación fue seleccionada de corte transversal debido a que se adecua a la información recolectada y valor histórico de estudio. Por ello Hernández (2014) nos señala que: El diseño de corte transversal responde a la recolección de datos que será evaluados y puestos en evaluación aquellos con un periodo determinado (p. 154).

Por último mencionar, que el proyecto de investigación realizado será bajo un enfoque cuantitativo debido a que se requieren datos numéricos para atender la solución del problema de investigación. Debido a ello según Hernández (2014) nos indica acerca de este

enfoque que “Este método es utilizado para probar las hipótesis planteadas que requieren la intermediación de datos numéricos para brindar la solución al problema planteado de este modo se puede establecer y analizar el comportamiento y la aprobación de teorías” (p.4).

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Definición de la variable independiente “Riesgo Operacional”

Contingencias derivadas por la existencias de fenómenos o factores que ocasionan interrupciones en las operaciones a causa de fallas humanas, tecnológicas o en el peor de casos en aspectos financieros que ocasionaran el desprendimiento de la empresa de los diversos recursos económicos para poder afrontar las contingencias ocasionadas que en otras situaciones no solamente son errores presente por factores internos sino que también se encuentran afectos a factores externos (Feria, 2012, p.35).

Dimensiones:

Control Interno, Pérdidas Financieras, Procesos internos

Indicadores:

Evaluación del riesgo, estado de ganancias y pérdidas, Ratios, financieras flujo de efectivo, check list, Reglamento interno, Manuel de funciones, Planes de contingencia, Políticas de crédito, seguimiento del riesgo, carta de dictamen de auditoria.

2.2.2 Definición de la variable dependiente “Liquidez”

Hace referencia al grado en la cual una empresa puede realizar el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, debido a ello este indicador medida la capacidad en la cual la empresa tiene la facilidad de realización de sus activos en líquido para poder obtener los recursos necesarios para continuar con la cadena de pagos(Domínguez, 2007, p37).

Dimensiones:

Compromisos a corto plazo, Capacidad de pago, Capital de trabajo,

Indicadores:

Pasivo Circulante, Prueba acidad, Presupuesto de caja, Ratio de liquidez, activo circulante, pasivo circulante, Ciclo de efectivo, ciclo operativo, pago de remuneraciones, pago de proveedores, pago de tributos, pago de acreedores.

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN				
HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El riesgo operacional y su influencia en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018	RIESGO OPERACIONAL	<p>“El riesgo operacional se refiere a la posibilidad de que la institución bancaria sufra pérdidas directas o indirectas como resultado de procesos internos inadecuados, sistemas computarizados desactualizados, o fallas en los mismos, fallas humanas voluntarias o involuntarias, controles internos deficientes, lo que se traduce en que la gerencia no puede ejercer rigurosa supervisión de los empleados a cargo de las operaciones y finalmente, fenómenos externos que inciden sobre los sistemas operativos internos de la institución bancaria.</p> <p>Título : Gestion del riesgo operacional y planificacion de la continuidad de operaciones para tesorerias estatales Año : 2011 Autor : Ian Storkey Pagina : 333 Editorial : Texto, C.A.</p>	Pérdidas financieras	<ul style="list-style-type: none"> • Ratios financieros • Estado de Ganancias y pérdidas • Flujo de efectivo
			Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno • Manual de Organizacion y funciones • Planes de contingencia • Politica de Creditos
			Control interno	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluacion del riesgo • Seguimiento del riesgo • Check list • Carta dictamen de auditoria
	LIQUIDEZ	<p>“La gestión de capital de trabajo está relacionada con el grado de liquidez. [...] La liquidez está relacionada con la capacidad de pago de los compromisos a corto plazo adquiridos por la empresa, para lo cual, sus activos corrientes deben ser fácil y rápidamente convertibles en efectivo” (Córdoba, 2017, p. 50).</p>	Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de caja • Prueba acida • Ratio de liquidez
			Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Activo circulante • Pasivo circulante • Ciclo de efectivo • Periodo de caja
			Compromisos a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de remuneraciones • Pago de tributos • Pago de proveedores • Pago de acreedores

2.3 *Población y muestra*

2.3.1 *Población*

La población juega un papel fundamental para llevar a cabo un trabajo de investigación debido a que representan al grupo de estudio en su ambiente natural que permita obtener distintas respuestas e interacciones. Por ello según Ortiz (2013), nos indican que es un conjunto de objetos u individuos con características similares del cual se desea conocer algo debido a que interactúan directamente con el problema de investigación (p. 127). Es por ello que para lograr un resultado adecuado en la investigación es importante definir la población de estudio y si cuentan con la relación directa del problema estudiado. En la presente investigación la población se encuentra constituida por 10 entidades financieras que se encuentran localizadas fiscalmente en el distrito del Cercado de Lima contando cada una de ellos con 3 colaboradores pertenecientes al área de riesgos que colaboraran con la investigación realizada

2.3.2 *Muestra*

Se determina como una parte o subconjunto del total de la población seleccionada para poder llevar a cabo la investigación en atención a resolver un problema social aquejado. Por ello Muñoz (2015) nos indica que: “representa un subconjunto de la población estudiada por lo cual se encuentra integrada por individuos u objetos con una característica similar el cual permitirá analizar y estudiar para encontrar los resultados planteados en la investigación.” (p.127). La presente investigación ha seleccionado una muestra de 30 personas que conforman el personal de las distintas áreas financieras de las entidades bancarias los cuales tienen el conocimiento necesario para aportar a esta investigación.

La selección de la muestra para el presente trabajo será elegida por conveniencia debido a que el grupo elegido cuenta con el conocimiento necesario para responder de manera veraz las preguntas realizadas.

Tabla 1. Listado de Muestra

Nº	ENTIDADES FINANCIERAS SUCURSALES	Nº DE RUC	Nº DE TRABAJADORES
1	SCOTIABANK PERU	20100043140	3
2	BANCO BBVA	20100130204	3
3	BANCO DEL COMERCIO	20509507199	3
4	CITIBANK DEL PERU	20100116635	3
5	BANBIF	20101036813	3
6	BANCO DE LA NACION	20100030595	3
7	BANCO RIPLEY	20259702411	3
8	BANCO FALABELLA	20330401991	3
9	BANCO GNB	20513074370	3
10	BANCO DE CREDITO DEL PERU	20100047218	3
TOTAL:			30

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La investigación realizada estará en función a la recolección de datos mediante la aplicación y ejecución de la técnica denominada la encuesta y de instrumento se utilizara el cuestionario donde se conformara un conjunto de determinadas preguntas que serán redactadas de manera coherente y de manera estructurada buscando que la población analizada mediante esto nos brinde las respuestas necesarias para atender el problema estudiado.

2.4.1 Técnica

La investigación realizada estará en función a la aplicación de encuesta como técnica para poder obtener los resultados numéricos que se requieren para poder resolver la situación presente, estos datos darán una claridad acerca de la incidencia que presenta el riesgo

operacional y como afecta la liquidez de las entidades financieras del Cercado de Lima. Es por ello que Muñoz (2015) nos indica que la encuesta sirve como un método general en la investigación debido a que es uno de los modelos que permite fácilmente recoger la información o datos requeridos en la investigación (p.255).

2.4.2 *Instrumento*

Así mismo Muñoz (2014) nos indica que “El cuestionario tienen una fundamental importancia en la investigación y análisis de las ciencias sociales, debido a que resulta fundamental su papel en la recolección de información [...] permitiendo realizar un correcto análisis de las variables (p. 272).

En ese sentido, la investigación presente presentara como pieza fundamental para la recolección de datos para atender la incidencia del riesgo operacional en la liquidez de las entidades financieras ello será ejecutado mediante el cuestionario.

2.4.3 *Validez*

Se define como la proporción en la cual puede ser puesto a prueba un determinado hecho el cual de ser expuesto a distintos métodos arrojará un solo resultado. Es por ello que Bernal (2010) señala que: “Sera considerado un instrumento de medición valido cuando este sea medido en distintas situaciones y arroje el mismo resultado para el cual está destinado” (p.247).

En ese sentido, la investigación presente un instrumento de validación el cual será presentado ante 3 jurados o expertos en el tema los cuales debido a su vasta experiencias tienen el conocimiento necesario para poder brindar su opinión y aceptación acerca de la información que se encuentra considerada en la presente investigación, para ello se pondrá a prueba la información y recolección de datos ante un experto en estadísticos, tres expertos temáticos y un experto de redacción para dar la aceptación del instrumento.

El cuestionario fue puesto a prueba y validado por 3 expertos, un metodólogo dos temáticos, con el respectivo y requerido grado de Magister y Doctor.

Tabla 2. Validación de expertos

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Dr. Ibarra Fretell, Walter	Aplicable
Mg. Díaz Díaz, Donato	Aplicable
Mg. Leon Apac, Gabriel	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos

Items	J1	J2	J3	S	IA	V
E1	si	si	si	3	1	100%
E2	si	si	si	3	1	100%
E3	si	si	si	3	1	100%
E4	si	si	si	3	1	100%
E5	si	si	si	3	1	100%
E6	si	si	si	3	1	100%
E7	si	si	si	3	1	100%
E8	si	si	si	3	1	100%
E9	si	si	si	3	1	100%
E10	si	si	si	3	1	100%
E11	si	si	si	3	1	100%
E12	si	si	si	3	1	100%
E13	si	si	si	3	1	100%
E14	si	si	si	3	1	100%
E15	si	si	si	3	1	100%
E16	si	si	si	3	1	100%
E17	si	si	si	3	1	100%
E18	si	si	si	3	1	100%
E19	si	si	si	3	1	100%
E20	si	si	si	3	1	100%
E21	si	si	si	3	1	100%
E22	si	si	si	3	1	100%
Promedio					1	100%

Nota: J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad

El grado de confiabilidad de un proyecto de tesis hace referencia al nivel de confianza con el cual se puede tener la seguridad de que los resultados obtenidos son los más adecuados para atender a la investigación. Es por ello que Supo (2013), nos indica que El grado de

confiabilidad de un instrumento es determinado por la sucesión en la obtención del mismo resultado de una manera coherente y consistente (p.18).

Para realizar la medición de la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación se utilizara un método estadístico denominado la prueba de dos mitades o conocido científicamente con el nombre Alpha de Cronbach o también mediante el método Spearman – Brown, en los cuales si se obtienen un indicador o resultado que posea un valor entre 0.8 a 1 determinaran que los datos recolectados y puestos análisis son de un grado confiable.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde

α Coeficiente de confiabilidad

S_i^2 Es la varianza del ítem i,

S_t^2 Es la varianza de la suma de todos los ítems

k: Es el número de preguntas o ítems.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para poder realizar y poner a prueba los datos recolectado se utilizad el programa estadísticos denominado SPSS 25 mediante el cual cuenta con un software que permite realizar el procesamiento de datos y poder transformación la información en gráficos, tablas y demás diseños que permiten identificar y solucionar el problema presentado.

Asimismo, los resultados obtenidos mediante la aplicación de la técnica y el instrumento mencionados con anterioridad recurriendo a informantes y fuentes confiables

Método Descriptivo

Bajo la utilización del método descriptivo se pudo describir tanto la variable dependiente como independiente esto mediante la recolección de teorías y ejecución de prácticas esto debido a tener un vínculo directo con las empresas bancarias donde se suscitó el problema por ello se puede describir y observar el escenario que presentaban las mismas, de modo que se obtuvo información relevante que probaría la influencia del riesgo operacional en la liquidez.

Método Analítico - Sintético

Para Huanca y Sotelo (2013): radica en la distinción del fenómeno u objeto de investigación, permitiendo realizar la separación de los elementos que lo conforman para llevar a cabo su estudio y luego enlazarlos con la finalidad de obtener conocimientos nuevos sobre el mismo” (p. 86). El método analítico potenció la ejecución del análisis del riesgo operacional y de la liquidez que obtienen las empresas del sector bancario sobre dicho ingreso, debido a que les permite considerablemente poder incrementar su capital de trabajo obteniendo de esta manera un flujo de efectivo optimo, asimismo permitió identificar aquellos requisitos generales necesarios para su obtención y el nivel de impacto que este ocasiona en su liquidez, el cual fue demostrado y analizado mediante la aplicación e ejecución de ratios de liquidez donde se observó claramente la influencia que tienen ambas variables.

Método Comparativo

Para Abanto (2011): “Este método posibilita poder realizar la comparación de ambas variables de estudio mediante analogías e identificar las existentes diferencias entre ambos objetos de análisis” (p. 52). En ese sentido, este método facilito realizar las comparaciones,

permitiendo encontrar similitudes y diferencias en las hipótesis y teorías que se plantearon en la investigación realizada.

Método inductivo

Este método facilitó realizar el análisis del escenario que presentaban las entidades financieras, para luego de ello poder formular las hipótesis que buscaban ser validadas mediante su puesta en práctica con la finalidad de ser aceptadas y poder convertirse en una teoría que sea reconocida y aprobada. Las conclusiones y apreciaciones que consideramos más relevantes del análisis darán el soporte y argumento requerido para atender lo planteado en la investigación y serán claramente fundamentadas con las recomendaciones propuestas para mejorar la situación actual.

2.6 Aspectos éticos

La investigación presente contara con distintos aspectos morales y éticos para sustentar la veracidad del estudio.

Justicia

Se denomina el principio de carácter universal en el cual hace referencia de la igualdad ante un hecho con se busca que cada uno obtenga lo que le corresponde por lo cual en esta investigación realizado se busca la verdad sobre su aplicación.

Veracidad

Valor relacionado de manera directa con la capacidad de que cada individuo posee para actuar siempre de buena fe y encontrándose dentro del mercado legal de manera que siempre se deberá realizar cualquier tipo de investigación buscando atender un problema y actuar con las mejores intenciones.

Objetividad

La objetividad recae sobre la realización del trabajo de investigación sea presentado mediante una posición imparcial de esta manera no viéndose afectado o interviniendo las propias ideas y creencias para buscar siempre la realidad del problema investigado.

Honestidad

Hace referencia al valor ético de que cada individuo tiene la facultad de siempre poder actuar con las mejores intenciones de manera sincera y siempre con la verdad sin buscar un beneficio propio en alguna investigación.

Responsabilidad

La responsabilidad atiende al valor moral donde hace referencia al compromiso del investigador con la investigación en la cual deberá tomar conciencia y afrontar de manera correcta las consecuencias de la aplicación de sus actos en el estudio realizado.

Confidencialidad

La confidencialidad de la investigación es fundamental debido a que se protegerá la identidad de aquellas entidades que facilitaron la información para lograr llevar a cabo la investigación resultando de esta que mantenga la confiabilidad y validez requerida.

Ética

Hace referencia a la relación existente entre la acción que tomara el investigador y la moral del mismo debido a que una mala praxis de esta ocasionaría que la investigación no sea aceptada ni puesta en validación.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados de confiabilidad del Instrumento

Análisis de confiabilidad del instrumento

Tabla 4. Confiabilidad del instrumento

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,878
		N de elementos	11 ^a
	Parte 2	Valor	,904
		N de elementos	11 ^b
	N total de elementos		22
Correlación entre formularios			,869
Coeficiente de	Longitud igual		,930
Spearman-Brown	Longitud desigual		,930
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,930

Fuente: Cuestionario

El proceso análisis de confiabilidad de la variable 1: Riesgo operacional estuvo comprendido por 11 ítems con una muestra de 50 personas profesionales y técnicas del área de contabilidad de las entidades financieras. El nivel de confiabilidad es de 87.8% donde se recurrió al programa estadístico SPSS versión 25.

El proceso análisis de confiabilidad de la variable 2: Liquidez estuvo comprendido por 12 ítems con una muestra de 50 personas profesionales y técnicas del área de contabilidad de las entidades financieras. El nivel de confiabilidad es de 90.4% donde se recurrió al programa estadístico SPSS versión 25.

Seguidamente de los resultados obtenidos de estos dos resultados obtenidos, se consigue comprobar la fiabilidad que presenta el instrumento esto debido a que se encuentra en el intervalo de 0.8 a 1. De modo que, la variable 1 presenta un nivel de confiabilidad de 87.8% y la variable 2 un 90.4% aprobándose y aceptándose la confiabilidad del instrumento.

Asimismo, la correlación entre las dos variables, Riesgo operacional y liquidez tienen un resultado de 86.9% de correlación; la prueba de Spearman-Brown 93.0% y Coeficiente de dos mitades de Guttman 93.0%.

3.2 Tabla de frecuencia

Tabla 5. Ítem 1

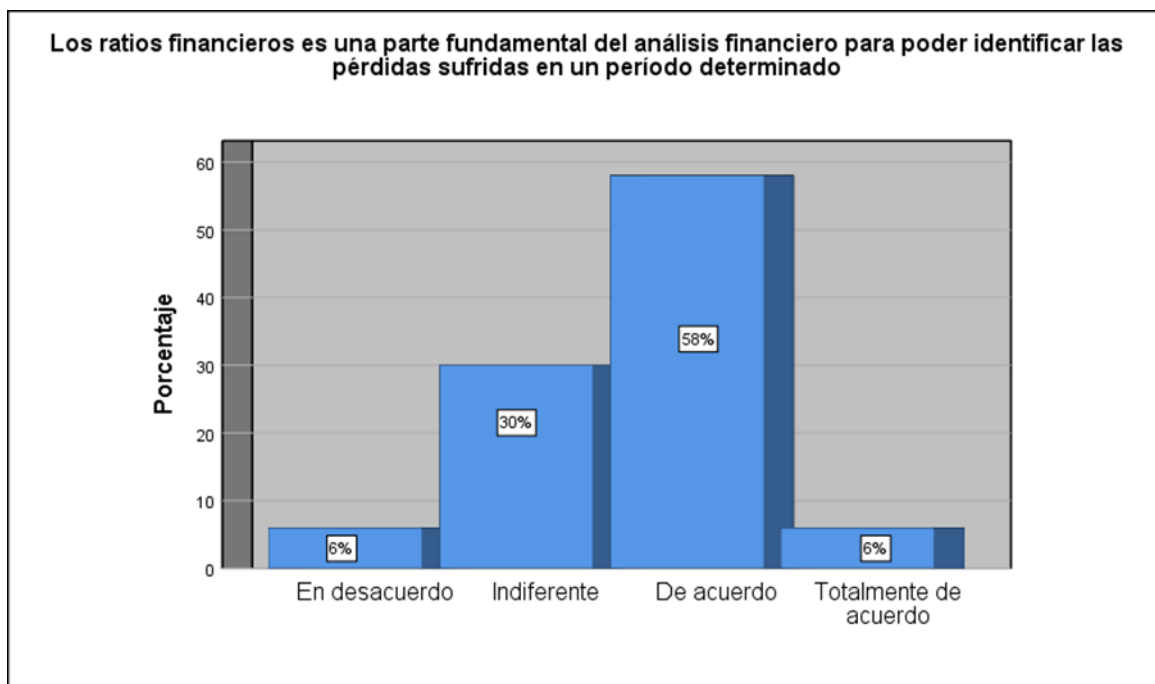
Los ratios financieros es una parte fundamental del análisis financiero para poder identificar las pérdidas sufridas en un período determinado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	6,0	6,0	6,0
	INDIFERENTE	15	30,0	30,0	36,0
	DE ACUERDO	29	58,0	58,0	94,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla N° 5 los resultados demuestran que los colaboradores de las distintas entidades financieras perciben la importancia de los ratios financieros ya son indicadores sensibles que nos permiten conocer el estado actual de la entidad. Estos indicadores nos permiten saber periódicamente los resultados en cada aspecto financiero de la entidad dando la facilidad de poder conocer los puntos críticos financieros y buscar una solución al problema financiero que se presente. Esto se aprecia en los resultados del grafico donde se tiene un mayor porcentaje en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo.



Fuente: Cuestionario.

Figura 1. Tabla de frecuencia de ítem 1

Tabla 6. Ítem 2

El estado de ganancias y perdidas permite conocer periodicamente las perdidas presentadas por la actividad del negocio

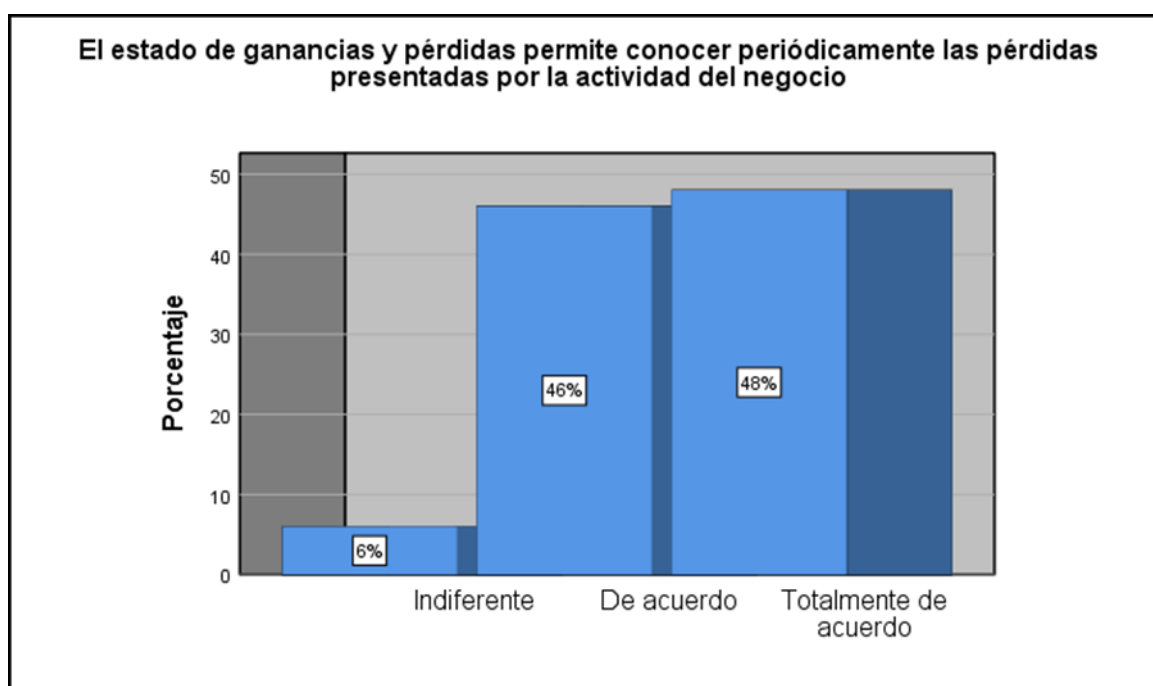
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	3	6,0	6,0	6,0
	DE ACUERDO	23	46,0	46,0	52,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Dentro Según los resultados obtenidos , casi la totalidad de los encuestados manifiestan de manera positiva la información que da a conocer el estado de ganancias y pérdidas destacándolo como un documento útil al momento de querer evaluar la situación de la empresa, además de ello también les facilita la información de poder conocer en caso la entidad presente pérdidas saber el motivo por el cual se da, Por otro lado una minoría de los encuestados les resulto indiferente puesto que manifiestan que no solamente es necesario

el estado de ganancias y pérdidas sino que también con ello se deben anexar los demás estados financieros para tener una información completa de la entidad.



Fuente: Cuestionario.

Figura 2. Tabla de frecuencia de Ítem 2

Tabla 7. Ítem 3

El flujo de efectivo permite identificar las salida de dinero que se genera por el pago de contingencias en las actividades de operacion de la empresa

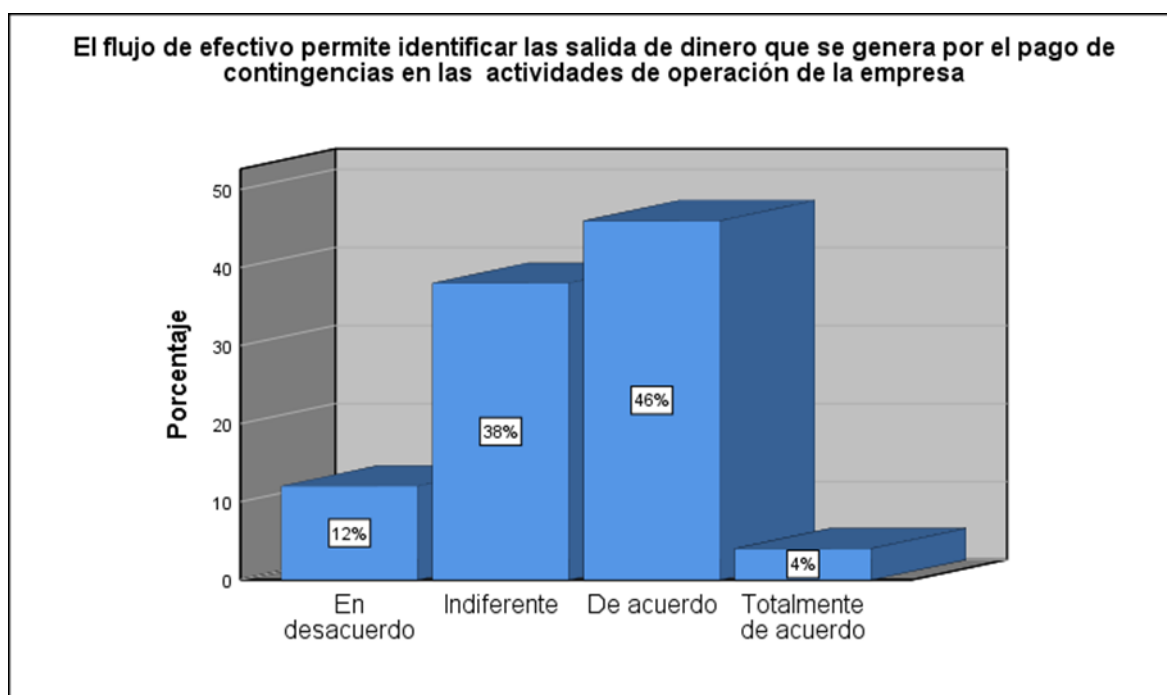
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	12,0	12,0	12,0
	INDIFERENTE	19	38,0	38,0	50,0
	DE ACUERDO	23	46,0	46,0	96,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4,0	4,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

Los resultados de la encuesta reflejan que una parte se encuentra de acuerdo que la información brindada por el flujo de efectivo que permite conocer las salidas de dinero debido al ser un documento donde se detalla el motivo y la cantidad de dinero que sale en efectivo de la empresa lo cual es una información útil al momento de realizar una evaluación

, pero a su vez una gran parte está en contra y por ello en desacuerdo e indiferentes puesto que alegan que el objetivo principal del estado de flujo de efectivo es de conocer las salidas de dinero de la empresa ya sea por actividades de operación, inversión y financiamiento, de esta manera manifestando su desacuerdo a que solamente pueda suministrar información sobre pérdidas.



Fuente: Cuestionario.

Figura 3. Tabla de frecuencia de Ítem 3

Tabla 8. Ítem 4

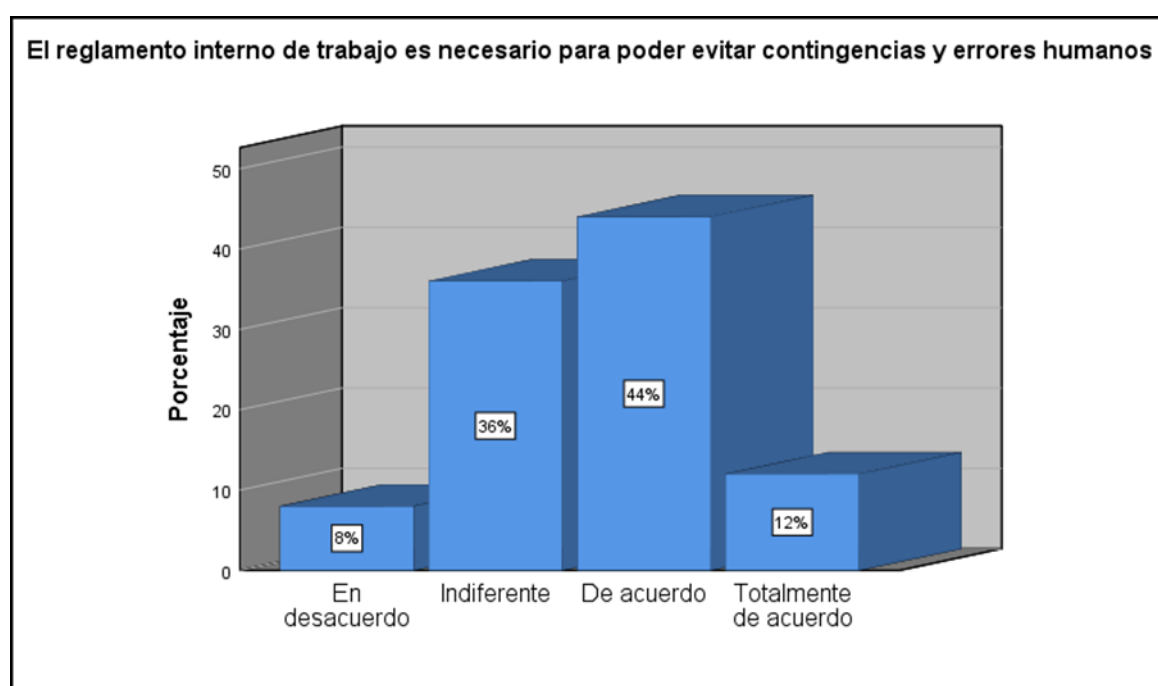
El reglamento interno de trabajo es necesario para poder evitar contingencias y errores humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	8,0	8,0	8,0
	INDIFERENTE	18	36,0	34,0	44,0
	DE ACUERDO	22	44,0	44,0	88,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

En la tabla N° 8 como resultado se obtuvo que un porcentaje de colaboradores infieran que para evitar contingencias no solamente se tiene que conocer el reglamento interno de la entidad, sino que también ingresan otros factores que pueden generar riesgos operacionales. Pero, por otro lado la mayoría está de acuerdo que todo trabajador debe conocer el reglamento interno debido a que es un documento certificado por cada entidad donde se estipulan los lineamientos que debe seguir cada trabajador con el fin de evitar errores o contingencia que puedan afectar el beneficio de la entidad.



Fuente: Cuestionario.

Figura 4. Tabla de frecuencia de Ítem 4

Tabla 9. Ítem 5

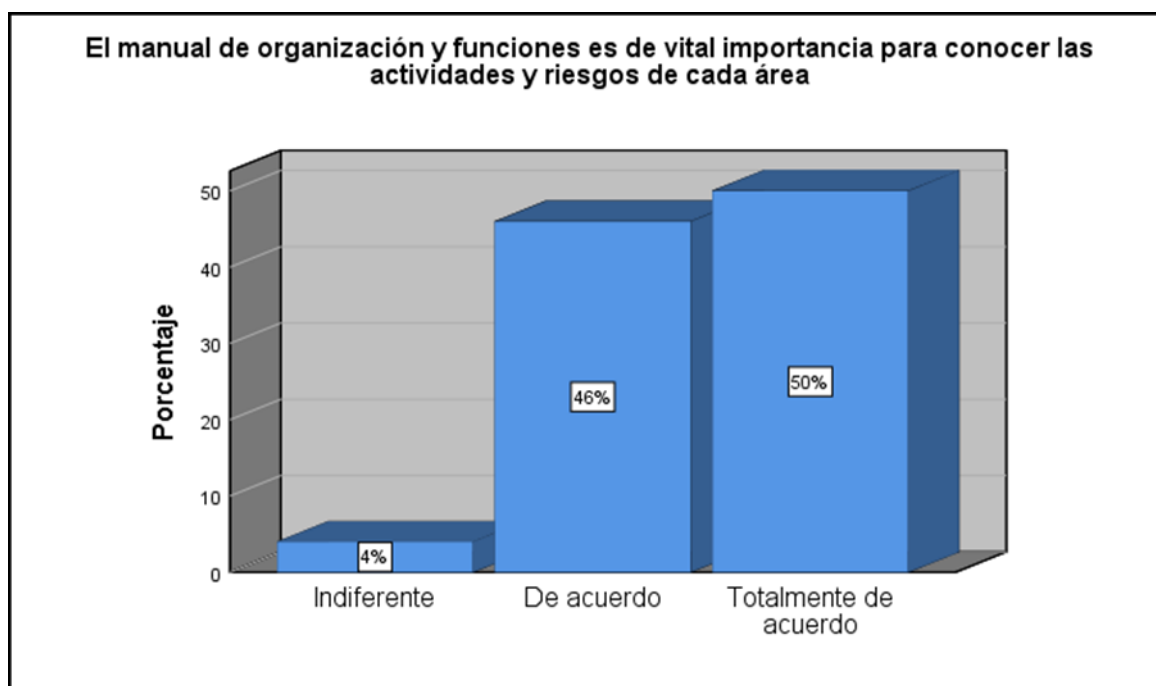
El manual de organizacion y funciones es de vital importancia para conocer las actividades y riesgos de cada área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	2	4,0	4,0	4,0
	DE ACUERDO	23	46,0	46,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

De manera unánime para los encuestados, todo colaborador de cualquier entidad debe conocer el manual de organización y funciones debido a que es un documento formal que detalla y especifica la función a realizar dentro de la empresa así como también se detalla los riesgos a los cuales se encuentra expuesto por la actividad que realiza por ello este manual es de vital importancia al momento de realizar operaciones y evitar contingencias o errores.



Fuente: Cuestionario.

Figura 5. Tabla de frecuencia de Ítem 5

Tabla 10. Ítem 6

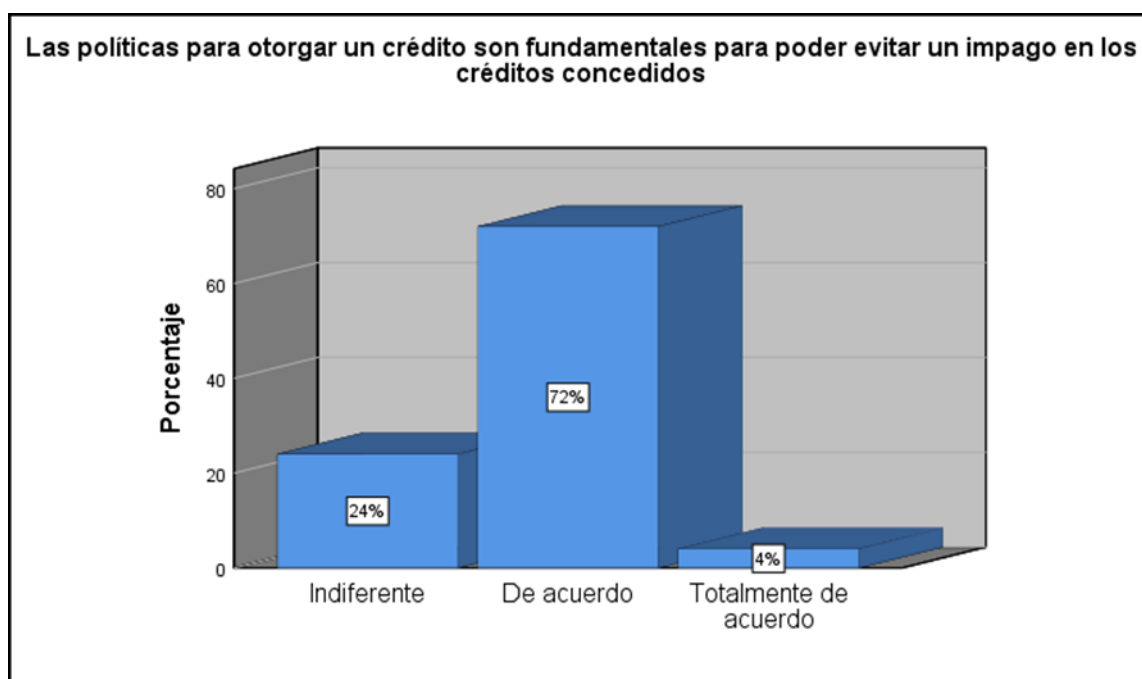
Las políticas para otorgar un crédito son fundamentales para poder evitar un impago en los créditos concedidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	12	24,0	24,0	24,0
	DE ACUERDO	36	72,0	72,0	96,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Como resultado obtenido del ítem 6 se puede identificar que de manera unánime los colaboradores de las entidades en cuestión están totalmente de acuerdo que para el otorgamiento de un crédito es necesario seguir las políticas crediticias que establece cada entidad las cuales pueden revisar desde su puntualidad de pago en otras entidades o su capacidad de sobre endeudamiento los cuales la revisión de estos factores podrán acceder o negársele el crédito. Para ello es necesario conocer las políticas crediticias al momento de realizar evaluación.



Fuente: Cuestionario.

Figura 6. Tabla de frecuencia de Ítem 6

Tabla 11. Ítem 7

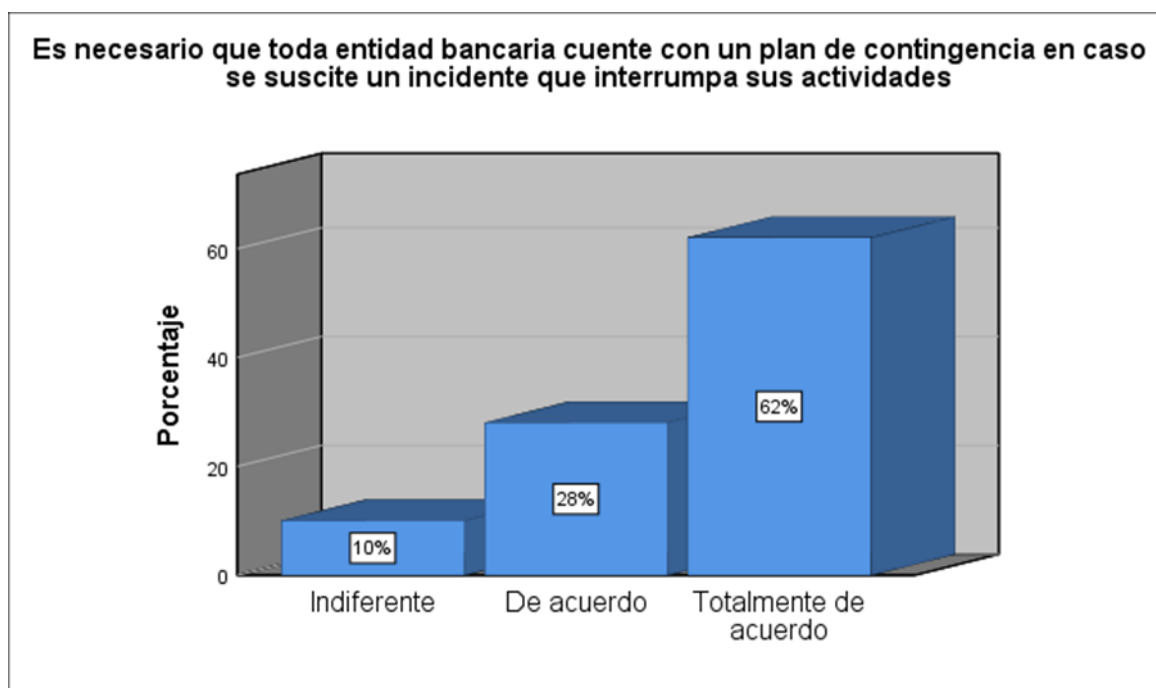
Es necesario que toda entidad bancaria cuente con un plan de contingencia en caso se sucite un incidente que interrumpa sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	10,0	10,0	10,0
	DE ACUERDO	14	28,0	28,0	38,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

De manera unánime los colaboradores de las distintas entidades financieras dejan claro la importancia de un plan de contingencia en caso se suscite un evento inesperado que interrumpa sus acciones los cuales podrías ser riesgos externos en caso de desastres que paraliquen las actividades para ello es importante tener un plan de respaldo para poder continuar con las operaciones de, de igual manera tener una plan de contingencia permite controlar los riesgos y el impacto que este puede generar en la entidad.



Fuente: Cuestionario.

Figura 7. Tabla de frecuencia de Ítem 7

Tabla 12. Ítem 8

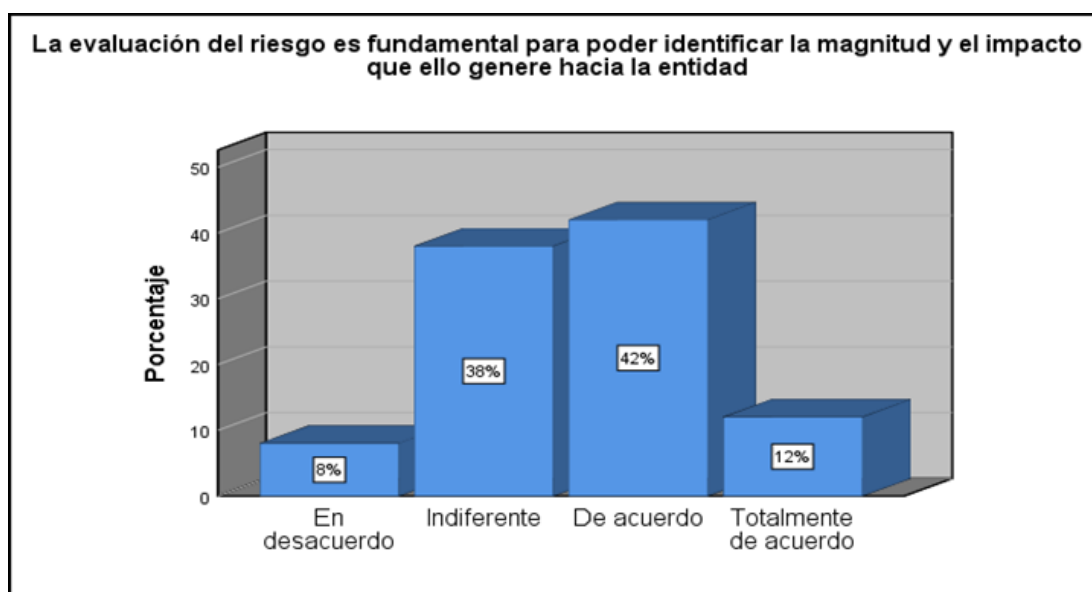
La evaluación del riesgo es fundamental para poder identificar la magnitud y el impacto que ello genere a la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	8,0	8,0	8,0
	INDIFERENTE	19	38,0	38,0	46,0
	DE ACUERDO	21	42,0	42,0	88,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Como consecuencia de la encuesta del ítem N° 8 ,los resultados arrojan que una minoría de los encuesta infieren estar totalmente en desacuerdo en la preposición sobre la evaluación del riesgo manifestando que solamente realizar una evaluación después que haya sucedido el echo sea lo más recomendable sino que esto debería realizarse de manera periódica antes que sucedan los hechos y conocer cuáles son las falencia que tiene la empresa para de esa manera evitarlas, por otro lado casi la mitad de colaboradores comparten la idea que si es necesario una evaluación de lo sucedido ya que hay algunos riesgos que son inherentes por la actividad que realizan las entidades financieras así que realizar una evaluación constante permitirá reducir la magnitud del impacto en las pérdidas que genere.



Fuente: Cuestionario.

Figura 8. Tabla de frecuencia de Ítem 8

Tabla 13. Ítem 9

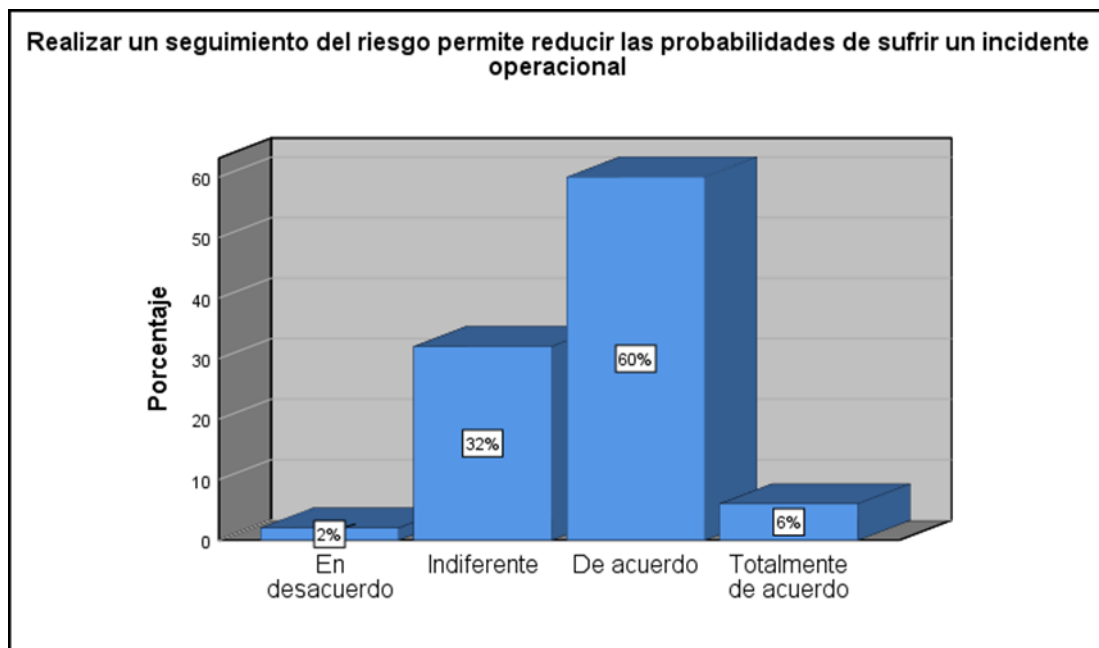
Realizar un seguimiento del riesgo permite reducir las probabilidades de sufrir un incidente operacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,0	2,0	2,0
	INDIFERENTE	16	32,0	32,0	34,0
	DE ACUERDO	30	60,0	60,0	94,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

En la tabla N° 09 los resultados demuestran que los colaboradores de las distintas entidades encargados de evaluar y mitigar los distintos riesgos operacionales están de acuerdo en su mayoría que realizar un seguimiento a las operaciones que les genere en alguna oportunidad un riesgo y genere una pérdida de dinero para entidad pudo ser controlada en situaciones futuras debido a que luego de ser estudiado se planificaron planes para poder contrarrestarlo por lo cual es de vital importancia tener un seguimiento de cada situación de riesgo que se presente con el fin de tener un antecedente y poder controlar el riesgo.



Fuente: Cuestionario.

Figura 9. Tabla de frecuencia de Ítem 9

Tabla 14. Ítem 10

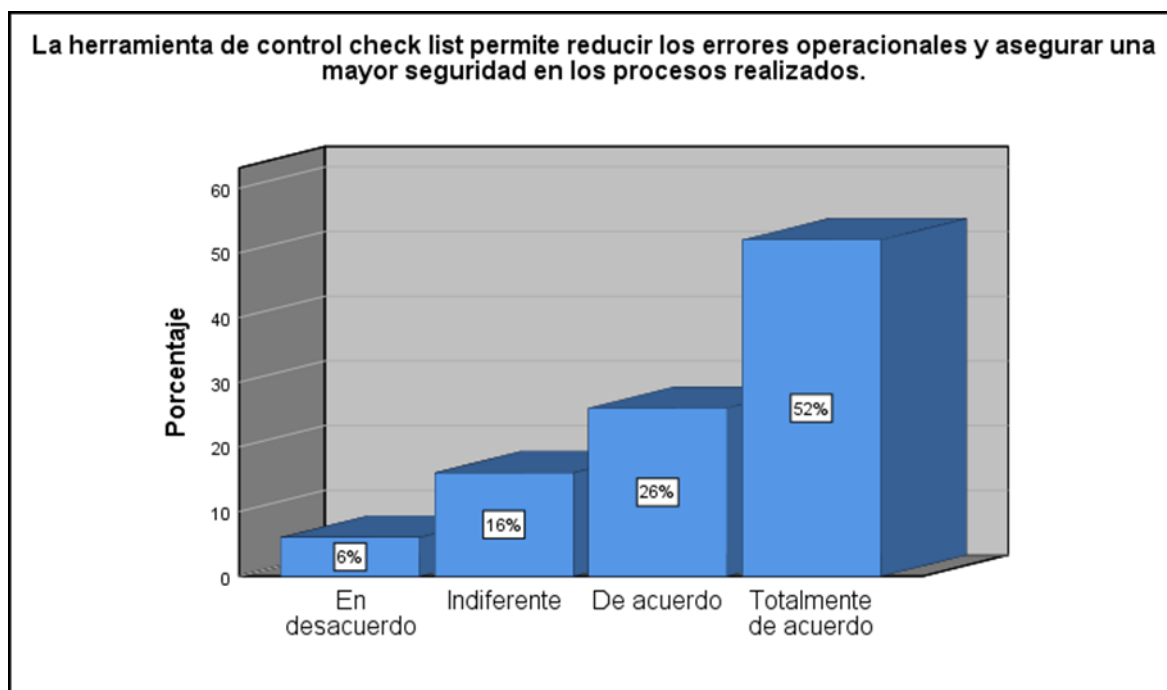
La herramienta de control check list permite reducir los errores operacionales y asegurar una mayor seguridad en los procesos realizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	6,0	6,0	4,0
	INDIFERENTE	8	16,0	16,0	22,0
	DE ACUERDO	13	26,0	26,0	48,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Según En la tabla N° 14 los resultados recogidos demuestran que los colaboradores manifiestan su aceptación hacia la herramienta check list mencionando que permite rápidamente recoger información acerca de los procesos que realizan, dando la facilidad de poder conocer cuáles son las falencias que presenta cada proceso comercial que maneja la entidad, solo una minoría de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo y muestran indiferencia hacia esta herramienta manifestando que al ser una herramienta básica solo permite compensar los errores humanos por falta de memoria en los procesos manifiestan que se debe optar por otra proceso de evaluación.



Fuente: Cuestionario.

Figura 10. Tabla de frecuencia de Ítem 10

Tabla 15. Ítem 11

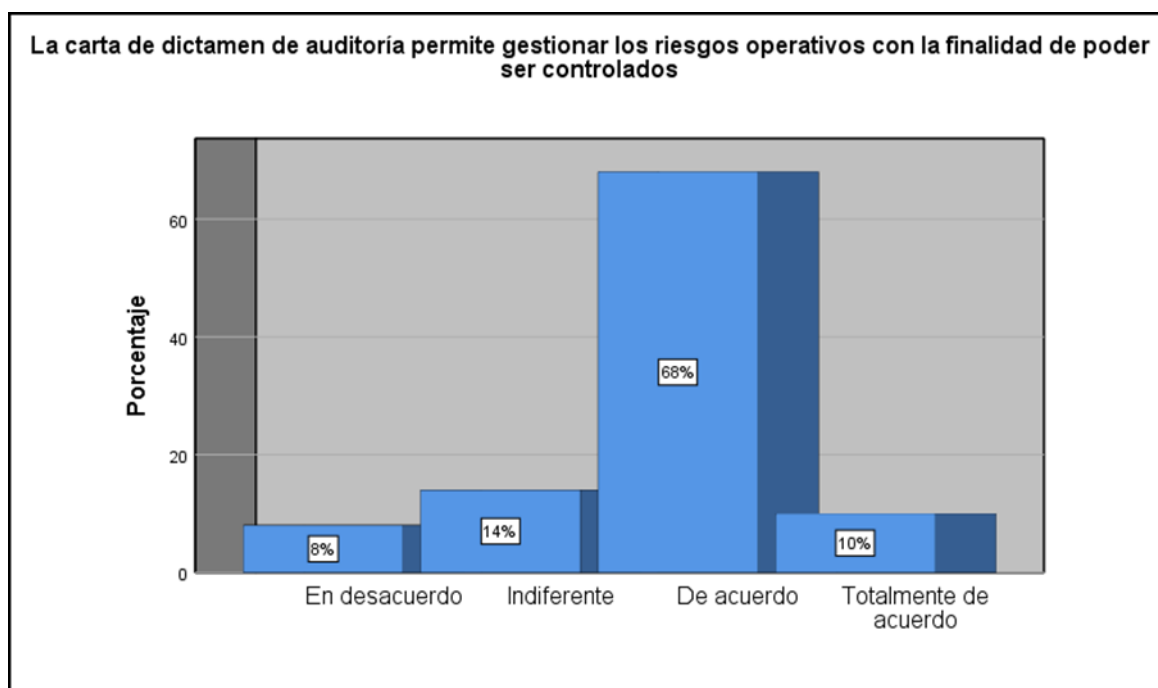
La carta de dictamen de auditoria permite gestionar los riesgos operativos con la finalidad de poder ser controlados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	8,0	2,0	2,0
	INDIFERENTE	7	16,0	16,0	18,0
	DE ACUERDO	34	52,0	52,0	70,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Los resultados recogidos del ítem 11 manifiestan la importancia que tiene la auditoria para los colaboradores encargados de poder evaluar y mitigar los riesgos de están entidades debido a que en el proceso de auditoria se recoge una información completa de la situación de la empresa y también se revisan los procesos que esta manejan permitiendo descubrir las falencias en sus procesos internos permitiéndoles corregirlos, una minoría de los encuestados manifestó su rechazo a este proceso de auditoria calificando de un proceso largo y extenso solo para poder descubrir falencias que se pueden detectar bajo otros procesos en un menor plazo.



Fuente: Cuestionario.

Figura 11. Tabla de frecuencia de Ítem 11

Tabla 16. Ítem 12

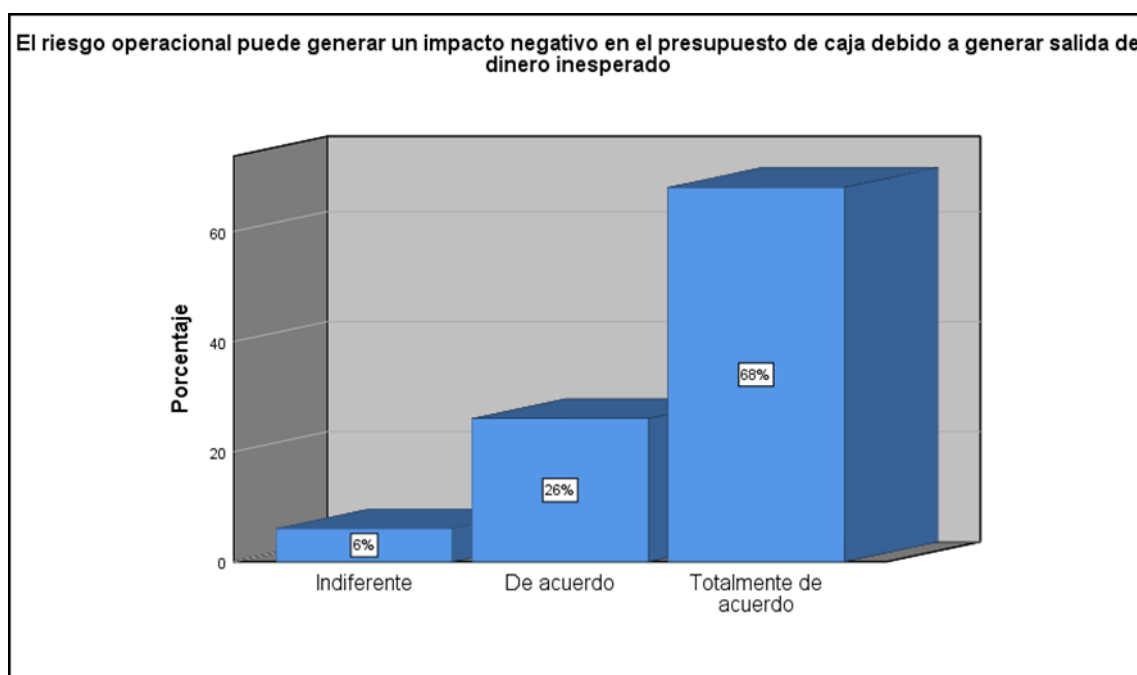
El riesgo operacional puede generar un impacto negativo en el presupuesto de caja debido a generar salidas de dinero inesperado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	3	6,0	6,0	6,0
	DE ACUERDO	13	26,0	26,0	32,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Los resultados del cuestionario sobre el ítem 12 recoge la información sobre una unanimidad al momento de contestar sobre el impacto negativo que ocasiona los riesgos operacionales en los presupuestos de caja debido a que les genera salidas de dinero para cubrir los gastos que generan estos inconvenientes por ello se le da gran importancia al control de los riesgos para evitar pérdidas.



Fuente: Cuestionario.

Figura 12. Tabla de frecuencia de Ítem 12

Tabla 17. Ítem 13

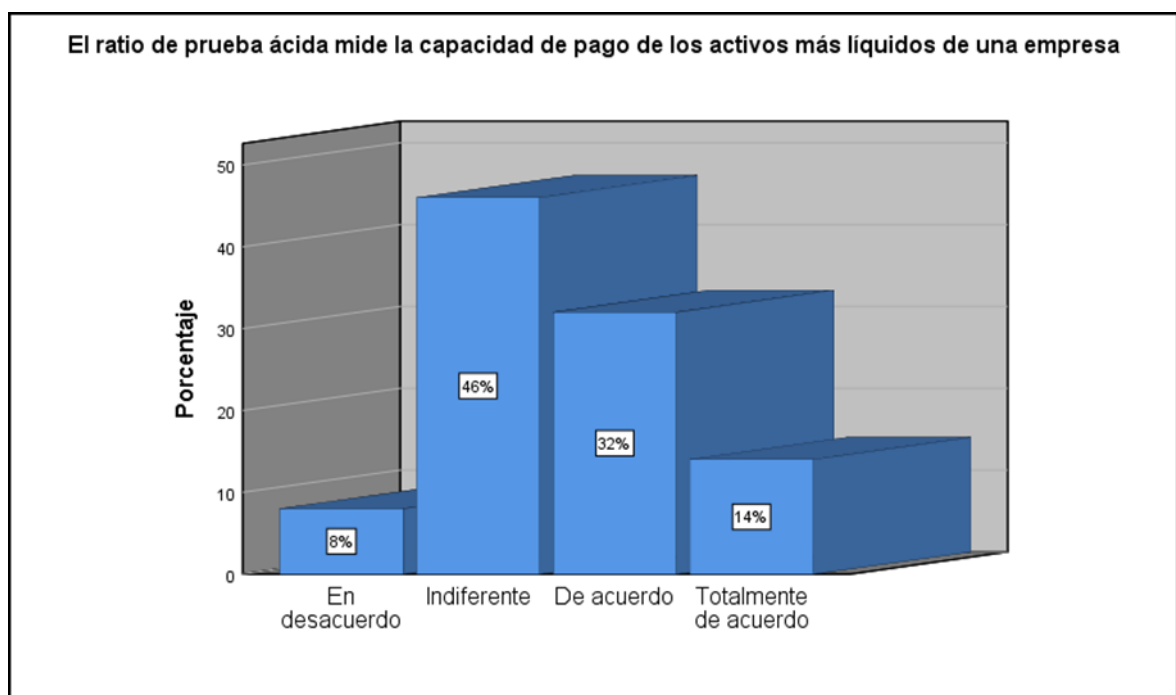
El ratio prueba acida mide la capacidad de pago de los activos mas liquidos de una empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	8,0	8,0	8,0
	INDIFERENTE	23	46,0	46,0	54,0
	DE ACUERDO	16	32,0	32,0	86,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Los resultados de la tabla N°17 recogen la información que la gran parte de los colaboradores se encuentran en contra acerca de la información suministrada por el ratio de prueba acida debido a que manifiestan que con el resultado que otorga este ratio no es suficiente para poder determinar una falta de liquidez en cualquier empresa, mencionando también que para ello ingresan otros factores financieros en evaluación y determinar un resultado exacto.



Fuente: Cuestionario.

Figura 13. Tabla de frecuencia de Ítem 13

Tabla 18. Ítem 14

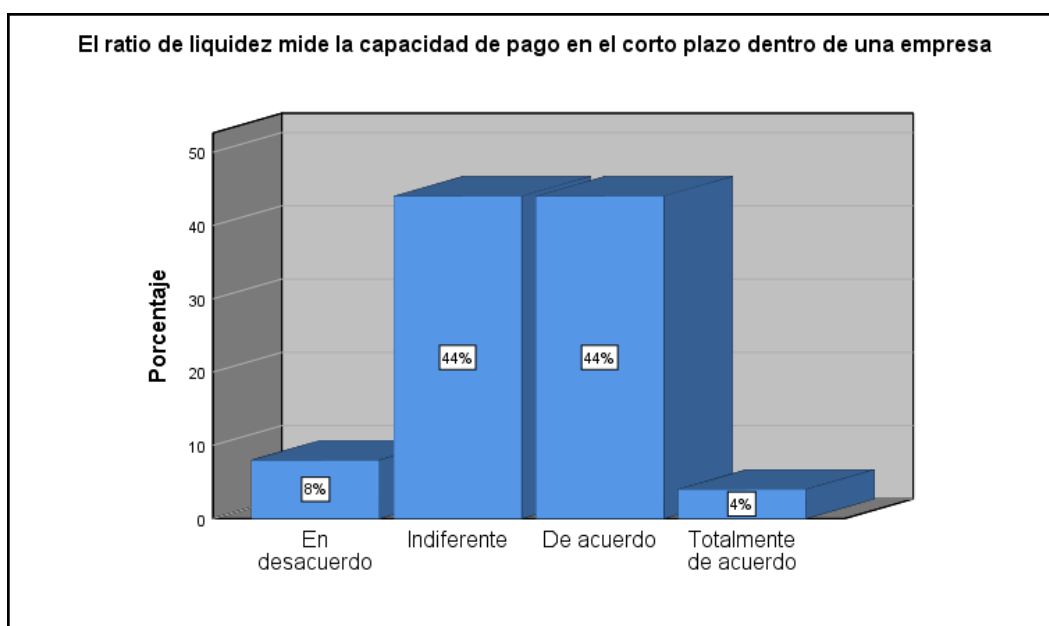
El ratio prueba acida mide la capacidad de pago de los activos mas liquidos de una empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	8,0	8,0	8,0
	INDIFERENTE	22	44,0	44,0	52,0
	DE ACUERDO	22	44,0	44,0	96,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Como en la preposición anterior, como resultado se obtuvo en primera lugar casi la mitad de colaboradores manifestaron que este ratio de liquidez no es lo único a lo que se debe consultar al momento de querer conocer la situación de la empresa para sus compromisos a corto plazo sino que también se debe tomar en cuenta los demás ratios financieros que permiten un cálculo más exacto sobre la liquidez de la entidad, por otro lado los demás colaboradores manifestaron su total aceptación acerca de este ratio indicando que es una forma rápida y sencilla de poder conocer si la entidad podrá hacer frente a sus compromisos a corto plazo o tendrá que tomar medidas de financiación para realizar sus debidos pagos.



Fuente: Cuestionario.

Figura 14. Tabla de frecuencia de Ítem 14

Tabla 19. Ítem 15

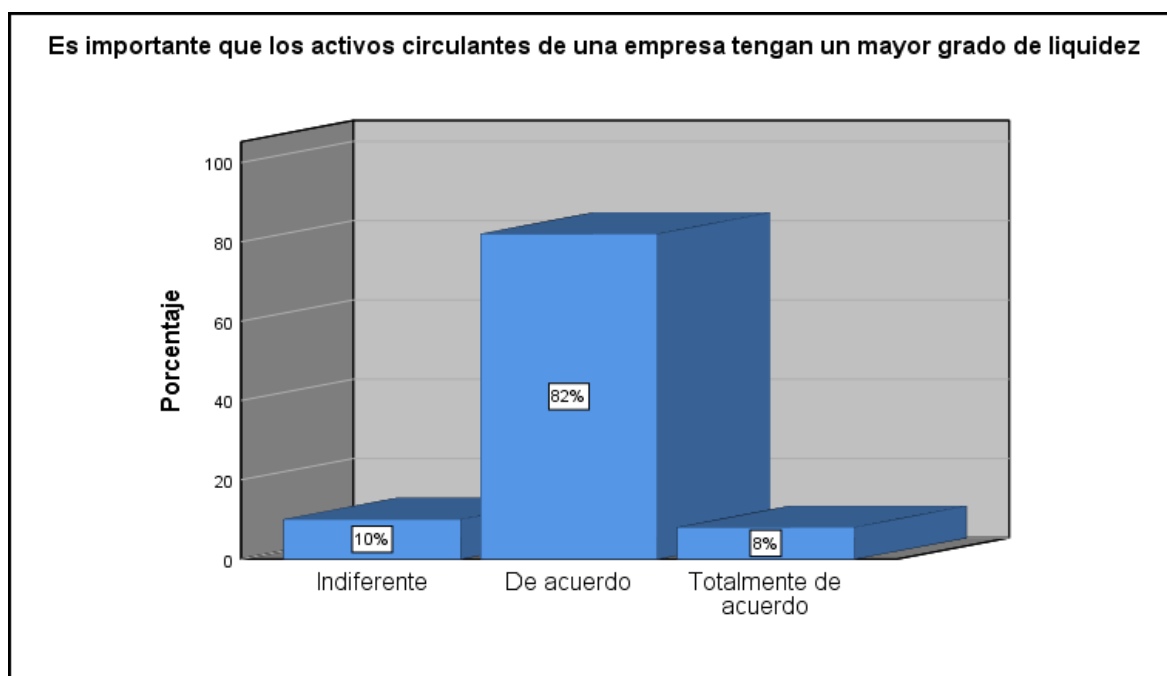
Es importante que los activos circulantes de una empresa tengan un mayor grado de liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	4	8,0	8,0	8,0
	DE ACUERDO	13	26,0	26,0	34,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Los Según los datos recogidos la mayoría de los encuestados están de acuerdo y muestran su aceptación acerca de la premiso sobre la importancia que los activos circulantes tengan mayor grado de liquidez esto haciendo mención que esto es correcta ya que la función principal de estos activos es convertirse en liquidez en un plazo no mayor a un año lo que permitiría a la entidad contar con dinero para seguir con sus operaciones o cumplir con sus obligaciones por ello es fundamental que sean líquidos lo más pronto posible.



Fuente: Cuestionario.

Figura 15. Tabla de frecuencia de Ítem 15

Tabla 20. Ítem 16

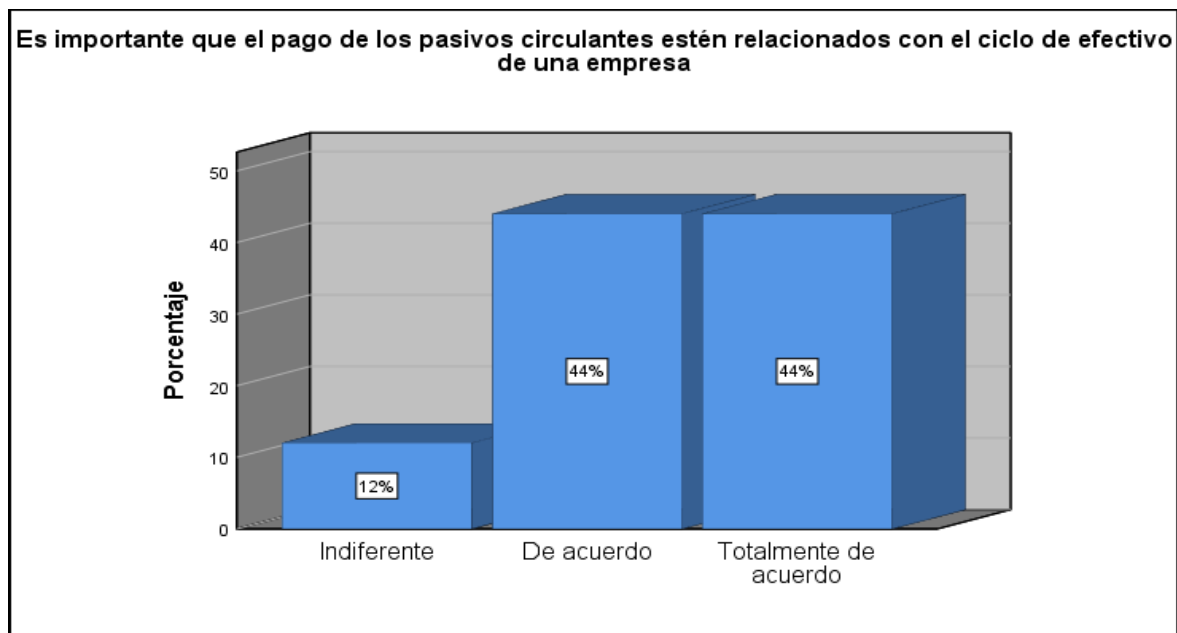
Es importante que el pago de los pasivos circulantes esten relacionados con el ciclo de efectivo de una empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	6	12,0	12,0	12,0
	DE ACUERDO	22	44,0	44,0	56,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos se recoge la información donde la mayoría de los encuestados de manera unánime indican la importancia que los pagos que tenga la empresa por realizar sean acorde al ciclo de efectivo de la empresa esto debido a que si no están alineados generara una falta de dinero al momento de querer cumplir con sus obligaciones por ello es recomendable que las políticas de cobranzas sean las más optimas y poder recuperar el dinero lo más pronto posible para continuar con los procesos de producción o cumplir con las obligaciones hacia terceros.



Fuente: Cuestionario.

Figura 16. Tabla de frecuencia de Ítem 16

Tabla 21. Ítem 17

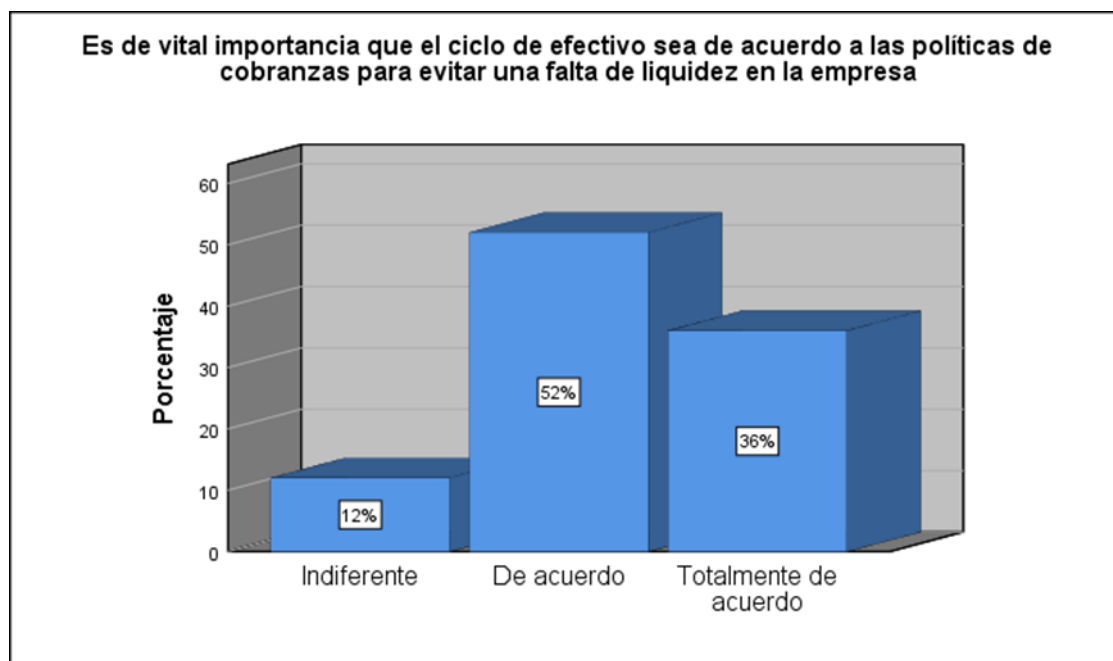
Es de vital importancia que el ciclo de efectivo sea de acuerdo a las políticas de cobranzas para evitar una falta de liquidez en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	6	12,0	12,0	12,0
	DE ACUERDO	26	52,0	52,0	64,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Como en la preposición anterior, los resultados de la encuesta demuestran la aceptación por parte de los encuestados acerca de los lineamientos que tienen que tener las políticas de cobranzas y el ciclo de efectivo esto debido a que de no estar alineados generara una falta de dinero o un retraso en el retorne de el a las cajas de la entidad generando por ende una insuficiente liquidez para realizar sus obligaciones de pago. Para ello toda entidad ajusta sus políticas de cobro con el retorno de los menores días posibles para no sufrir ello.



Fuente: Cuestionario.

Figura 17. Tabla de frecuencia de Ítem 17

Tabla 22. Ítem 18

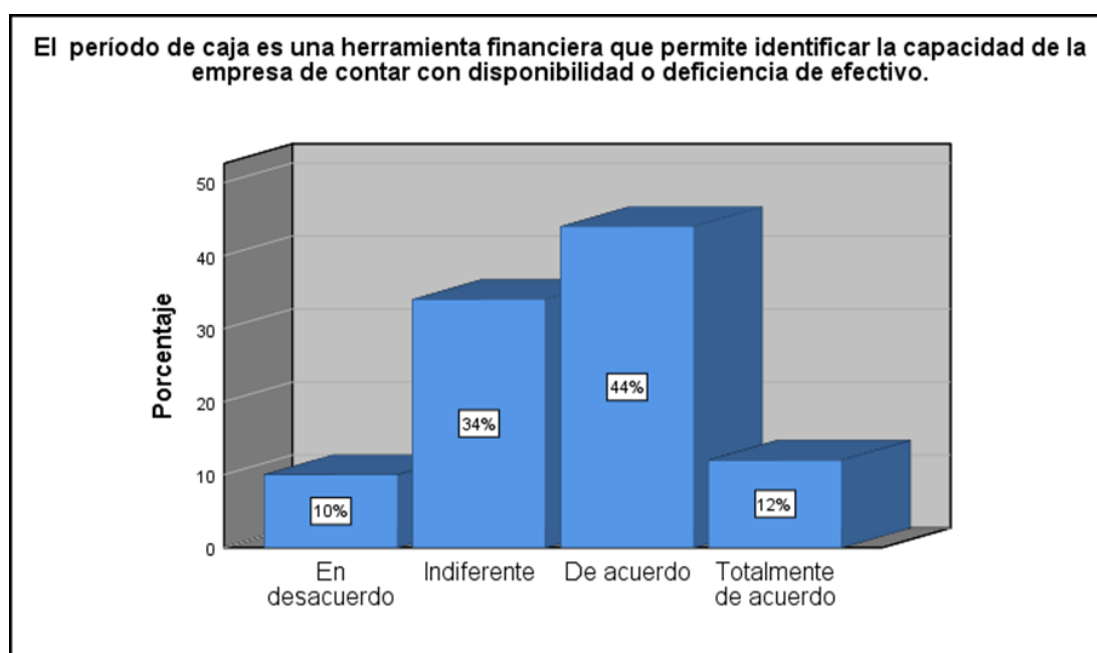
El período de caja es una herramienta financiera que permite identificar la capacidad de la empresa de contar con disponibilidad o deficiencia de efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,0	10,0	8,0
	INDIFERENTE	17	34,0	34,0	44,0
	DE ACUERDO	22	44,0	44,0	88,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Los datos obtenidos acerca de la importancia de la herramienta financiera período de caja demuestra por una lado el desacuerdo que tienen casi la mitad de los encuestados acerca de ellos alegando que si bien es cierto el periodo de caja permite conocer la cantidad de dinero que se tiene disponible para su uso no abarca una totalidad sobre la disponibilidad de ello motivo por el cual rechazan esta herramienta, por otro lado están de acuerdo y aceptan la función que cumple al suministrar información real y a tiempo sobre la disposición de efectivo para poder cumplir con las obligaciones o pendientes en un plazo no mayor a un año.



Fuente: Cuestionario.

Figura 18. Tabla de frecuencia de Ítem 18

Tabla 23. Ítem 19

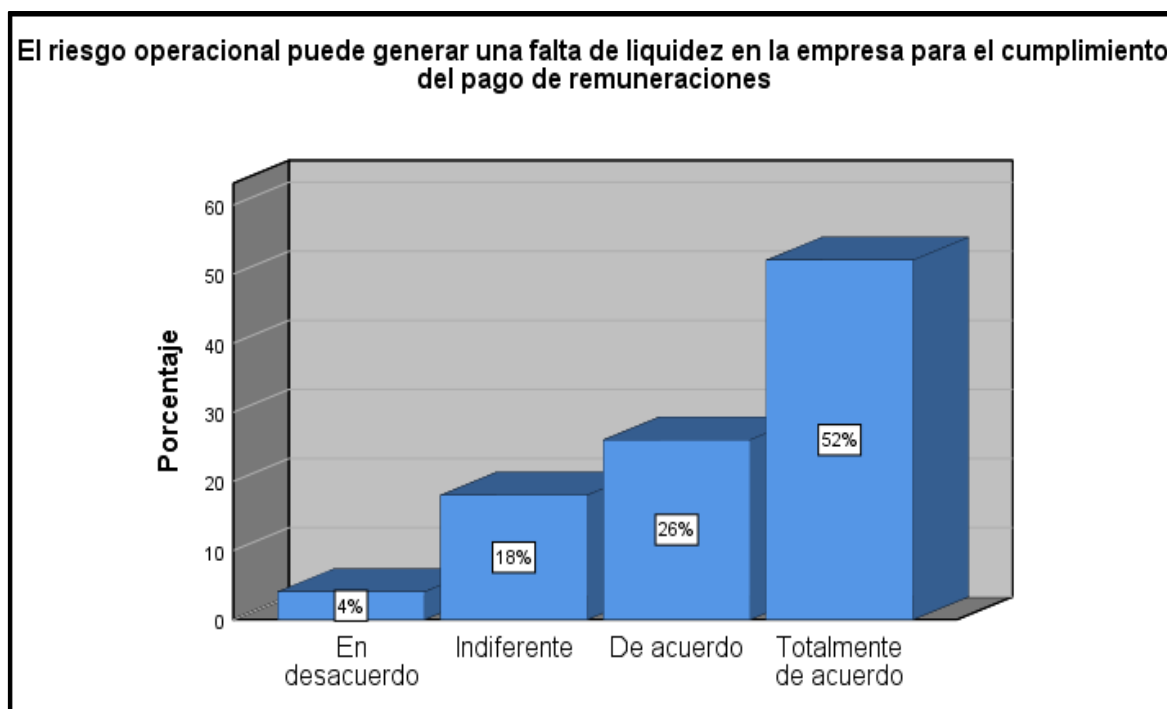
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de remuneraciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	4,0	4,0	4,0
	INDIFERENTE	9	18,0	18,0	22,0
	DE ACUERDO	13	26,0	26,0	48,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

De manera unánime los encuestados hacen referencia sobre el perjuicio que pueden ocasionarlos riesgos operacionales a la liquidez de la entidad como también llegar al punto de generarle una falta de liquidez por ello en caso se diera un riesgo de alto impacto podría llegar a generar salidas de dinero para cubrirlas afectando seriamente a sus compromisos a corto plazo como esta ocasión al pago de sus trabajadores.



Fuente: Cuestionario.

Figura 19. Tabla de frecuencia de Ítem 19

Tabla 24. Ítem 20

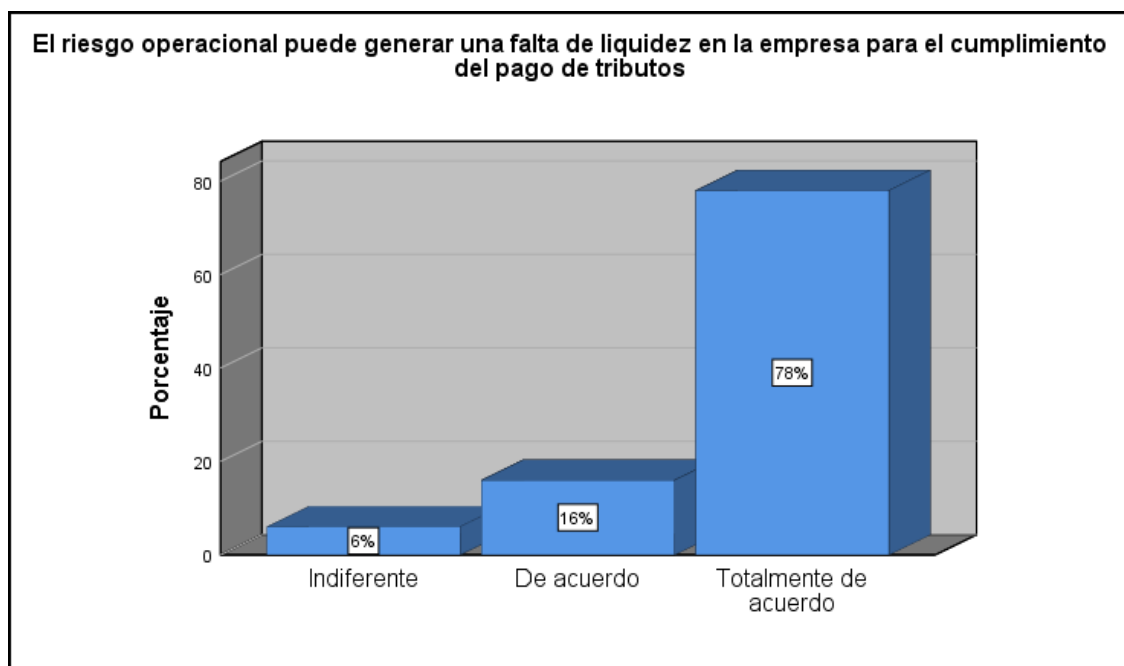
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de tributos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	3	6,0	6,0	6,0
	DE ACUERDO	8	16,0	16,0	22,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

De manera unánime los colaboradores hace mención bajo sus respuestas el impacto negativo que puede ocasionar los riesgos operacionales hacia la liquidez de las entidades debido a que generan salidas de dinero inesperados pueden afectar cualquier compromiso a corto plazo ya sea hacia terceros como proveedores o como en este caso al estado el cual de no cumplir estarían siendo sancionados en caso ocurra una falta de liquidez tendrían que recurrir a un financiamiento externo para hacer frente.



Fuente: Cuestionario.

Figura 20. Tabla de frecuencia de Ítem 20

Tabla 25. Ítem 21

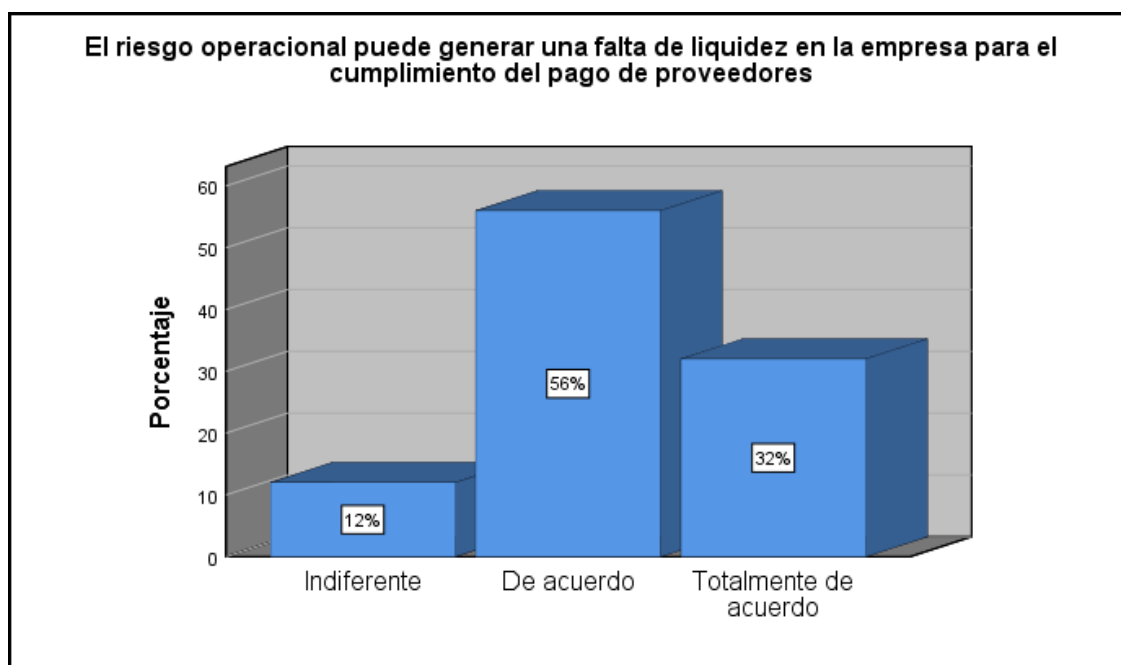
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	6	12,0	12,0	12,0
	DE ACUERDO	28	56,0	56,0	68,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

En la tabla N°25 como resultado se obtuvo que una minoría infiere que el riesgo operacional no es lo único que puede generar una falta de liquidez de una empresa, sino que también pueden intervenir otros factores como una mala planificación financiera el cual podría generar también una falta de liquidez. Pero un contundente porcentaje está de acuerdo y totalmente de acuerdo que el riesgo operacional si puede generar una falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones debido a que esto le genera pérdidas de dinero afectando los presupuestos de efectivo ya destinados para cubrir las obligaciones mensuales.



Fuente: Cuestionario.

Figura 21. Tabla de frecuencia de Ítem 21

Tabla 26. Ítem 22

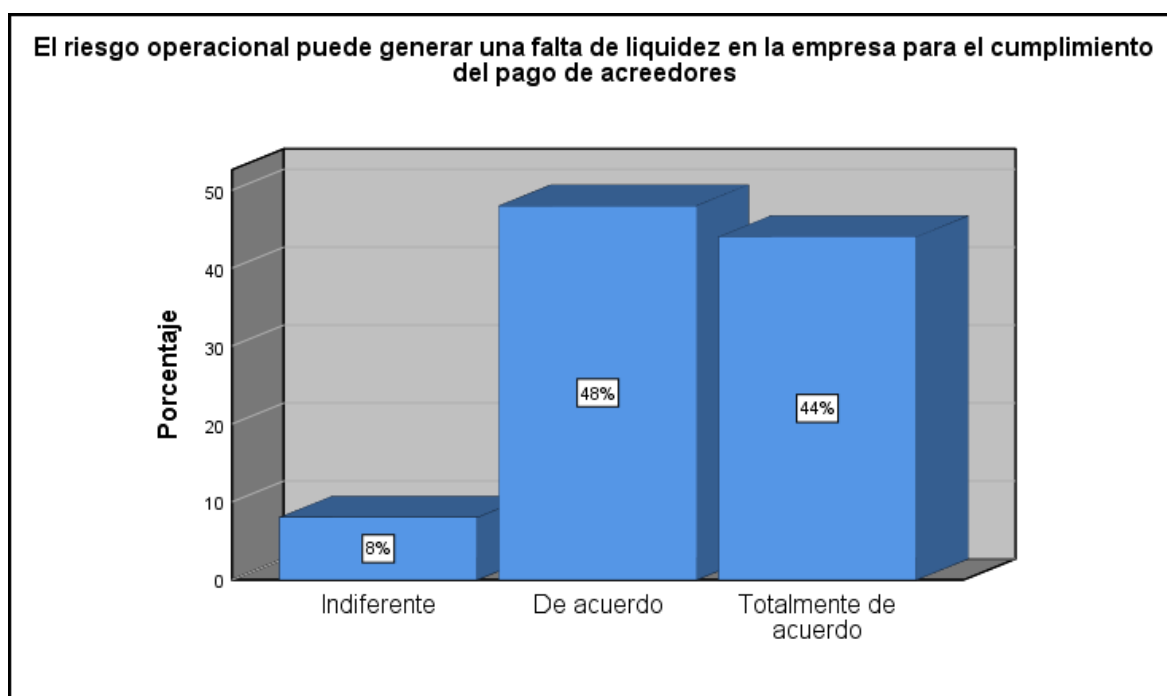
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de acreedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	4	8,0	8,0	8,0
	DE ACUERDO	24	48,0	48,0	56,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Como en la preposición anterior se tiene de manera unánime como respuesta el impacto que generaría perdidas por riesgos operacionales a las obligaciones de la entidad esto afectando al pago de sus acreedores el cual al ser una entidad financiera su razón de ser es la captación de fondos de terceros para poder invertirlos con un interés extra por sus depósitos pero si se presenta una situación donde utilizara el dinero para cubrir las pérdidas por riesgos no contarán con la disponibilidad inmediata de retornar el dinero a sus acreedores con el interés o ganancia pactado.



Fuente: Cuestionario.

Figura 22. Tabla de frecuencia de Ítem 22

Tabla 27. Tabla de estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media		Desv. Desviación	Varianza	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
RIESGO	50	28	53	43,18	,525	5,247	27,538	-,600	,337	062	,662
LIQUIDEZ	50	30	51	45,24	,544	5,441	29,615	-1,144	,337	132	,662
N válido (por lista)	50										

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de estadísticos descriptivos muestra que la curtosis para la primera variable N°1 es 062 siendo curtosis de tipo leptocúrtica, debido a que los datos tienen mayor concentración la media y su forma una curva muy apuntada; de igual manera para la segunda variable es ,132 ya que los datos están muy concentrados en la media y teniendo una forma muy apuntada.

3.3 Validación de Hipótesis

La investigación presentado Para la investigación presente efectuó como prueba estadística el chi cuadrado de esta manera buscando comprobar y validar la hipótesis general y específicas propuestas, para ello mediante la comparación de la tabla si la obtención del resultado es mayor a 3,8415 (chi tabla donde se maneja un 0.05% en margen de error) y donde su significación (asig). Sea un valor menor a 0.05, dará a entender que será aceptada la hipótesis. En relación a ello, se presenta los resultados que fueron obtenidos de las distintas pruebas de hipótesis.

Prueba de hipótesis general

Tabla 28. Resultado de Hipótesis General variable Riesgo operacional y Liquidez

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	447,326 ^a	255	,000
Razón de verosimilitud	192,273	255	,999
Asociación lineal por lineal	36,992	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 306 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Al realizar la prueba de chi cuadrada para validar la hipótesis general, se obtuvo como resultado que efectivamente existe una incidencia entre el riesgo operacional y la liquidez debido a que el resultado obtenido y calculado por el programa estadístico arroja un valor de 36,992 el cual es mayor que el valor chi tabla que es un 3,8415. Por otro lado la significación asintótica es de un valor de 0.000 siendo menor a 0.05 de esta manera se puede inferir que se acepta la hipótesis general propuesta, el riesgo operacional si incide en la liquidez de las entidades financieras las cuales se ven afectadas económicamente por estos riesgos.

Prueba de hipótesis específicas

*Tabla 29. Resultado de Hipótesis Específica N°1 Riesgo operacional y capacidad de pago
Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	214,665 ^a	102	,000
Razón de verosimilitud	119,945	102	,108
Asociación lineal por lineal	30,326	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 162 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Al procesar la validación y prueba acerca de la hipótesis específica n° 1 planteada y puesta en práctica mediante la prueba de chi cuadrado, se obtuvo como resultado la existencia de la incidencia entre el riesgo operacional y la capacidad de pago de las empresas esto debido a que el valor obtenido según chi es de 30,326 siendo mucho al valor chi tabla llegando solo a un 3,8418. Así mismo el valor de la significación es de 0.000 siendo menor al valor de 0.05 esto queriendo indicar que el riesgo operacional si tiene una incidencia en la capacidad de pago debido a que puede ocasionar un estado de crisis de liquidez afectando los compromisos a corto plazo y teniendo que buscar un financiamiento para continuar con sus operaciones.

*Tabla 30. Resultado de Hipótesis Específica N°2 Riesgo operacional y capital de trabajo
Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	259,643 ^a	119	,000
Razón de verosimilitud	125,480	119	,324
Asociación lineal por lineal	35,587	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 143 casillas (99.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Al realizar la prueba para la validación acerca de la hipótesis específica N°2 bajo la prueba estadística del chi cuadrado, el resultado obtenido mostro la existencia e una incidencia entre el riesgo operacional y el capital de trabajo, ello porque el valor chi que se calculo fue de 35,587 siendo en exceso al valor de la chi tabla de 3.8415. En ese mismo sentido la prueba de hipótesis manifiesta un valor calculado de 0.000 siendo un indicador menor al 0.05 del margen de error de esta manera se da por aceptada la prueba de hipótesis planteada, el riesgo operacional si tiene una incidencia en el capital de trabajo de las empresas debido a que al tener incidentes que generen pérdidas financieras perjudicara su capital de trabajo, afectando el dinero destinado para las actividades productivas destinadas.

Tabla 31. Resultado de Hipótesis Específica N°3 Riesgo operacional y compromisos a corto plazo

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson	268,346 ^a	119	,000
Razón de verosimilitud	154,721	136	,015
Asociación lineal por lineal	27,371	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 161 casillas (99.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Al procesa la prueba de hipótesis especifica N°3 mediante la aplicación del método del chi cuadrado, se pudo obtener como resultado que si existe una incidencia considerable entre la primera variable “Riesgo operacional” y la dimensión de estudio “compromisos a corto plazo”, debido a que el valor de 25,502 en el chi cuadro es en exceso al 3,8415 valor de la chi tabla Igualmente, esta validación de la hipótesis es afirmada por el valor sig. es de 0.000 siendo inferior al 0.05 que es aceptado como margen del error, de esta manera podemos aceptar esta hipótesis, si se puede obtener un control de los riesgos operacionales permitirá reducir las pérdidas económicas y la empresa pueda obtener mayor capacidad para cumplir con sus compromisos de pago.

Tabla 32. Resultado de Hipótesis Específica N°4 Pérdidas Financieras y Liquidez

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	144,742 ^a	75	,000
Razón de verosimilitud	102,227	75	,020
Asociación lineal por lineal	30,872	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 135 casillas (99.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Al validar la prueba de hipótesis N°4 mediante la ejecución del chi cuadrado arrojo un resultado que demostraba la existencia de una incidencia considerable entre las pérdidas financieras y la liquidez de las empresas con la prueba de chi cuadrado,” porque se calculó en valor chi un (30,872) siendo mayor al valor de tabla por un (3,8415). Igualmente la validación de la hipótesis N°2 fue aceptada debido a que el valor obtenido es menor al valor del margen de error por un 0.05 como se puede apreciar en la tabla, debido a se aprueba la hipótesis específica N°2, si las pérdidas financieras inciden en la liquidez de las entidades financieras debido a que generan salidas de dinero para cubrir los incidentes operacionales afectando la disponibilidad de efectivo.

Tabla 33. Resultado de Hipótesis Específica N°5 Procesos internos y Liquidez

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	213,966 ^a	120	,000
Razón de verosimilitud	132,518	120	,025
Asociación lineal por lineal	23,726	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 187 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

La ejecución de la prueba estadística para validar la prueba de hipótesis N°5, arrojo considerablemente que si hay una incidencia de la dimensión “Procesos internos” y la variable “Liquidez”, debido a que el valor obtenido de chi es mayo al chi según tabla. Para la obtención y cálculo de la prueba de hipótesis planteada la obtención de un valor sig. Menor al margen de error da la certeza de poder afirmar la hipótesis especifica n°5, si los procesos internos si inciden en la liquidez de las entidades financieras debido a que al no tener procesos óptimos y eficaces puede ocasionar incidentes operacionales los cuales derivaran a pérdidas financieras afectando la liquidez de las entidades.

Tabla 34. Resultado de Hipótesis Específica N°6 Control interno y liquidez

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	275,799 ^a	120	,000
Razón de verosimilitud	157,955	120	,012
Asociación lineal por lineal	40,129	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 152 casillas (99.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

La realización de la prueba de hipótesis N°6 se pudo obtener en el resultado la certeza de una incidencia del control interno y la liquidez debido a que el valor obtenido de chi es mayor a su valor tabla y que el valor de sig. es menor al valor de error estipulado por lo cual esto señala claramente la aceptación de la hipótesis señalada, de modo que, se aprueba la hipótesis específica N°6, si el control interno si inciden en la liquidez de las entidades financieras debido a que al realizar una revisión de todos los procesos permitirá detectar las falencias en los procesos productivos de la empresa y permitirá corregirlo para evitar que genere perdidas y afecte la liquidez.

Tablas cruzadas

Tabla 35. Tabla cruzada de las variables Riesgo operacional y Liquidez

*Tabla cruzada Riesgo (Agrupada)*LIQUIDEZ (Agrupada)*

		LIQUIDEZ (Agrupada)		Total	
		MEDIA	ALTA		
RIESGO OPERACIONAL (Agrupada)	MEDIO	Recuento	5	12	17
		% del total	18,0%	10,0%	28,0%
	ALTO	Recuento	1	32	33
		% del total	2,0%	70,0%	72,0%
Total		Recuento	6	44	50
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

Según la tabla N°35, da como resultado que la variable Riesgo operacional es medianamente equilibrada en 12% y bien equilibrado en 72%, y la variable Liquidez es regular en 20% y buena en un 80%.

Interpretación:

Según lo obtenido de la tabla N°35 mediante la tabulación cruzada de la variable Riesgo y Liquidez dio como resultado de los 50 datos recogidos y sujetos a evaluación, la liquidez es media en un 17% cuando el Riesgo operacional es alto, asimismo la liquidez es media en un 2% cuando el Riesgo operacional es bien equilibrado, por otro lado, liquidez es buena en un 10% cuando el Riesgo operacional es medianamente equilibrado y por último la liquidez es buena en un 70% cuando el Riesgo operacional es bien equilibrado.

Tabla 36. Tabla cruzada de la variable Riesgo operacional y la dimensión capacidad de pago

*Tabla cruzada RIESGO OPERACIONAL (Agrupada)*CAPACIDAD DE PAGO(Agrupada)*

			CAPACIDAD DE PAGO (Agrupada)		
			REGULAR	BUENO	Total
RIESGO OPERACIONA L (Agrupada)	MEDIO	Recuento	9	5	14
		% del total	18,0%	10,0%	28,0%
	ALTA	Recuento	2	34	36
		% del total	4,0%	68,0%	72,0%
Total		Recuento	11	39	50
		% del total	22,0%	78,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

Según la tabla N°36, da como resultado que la variable Riesgo es medianamente equilibrada en 18% y alta equilibrada en 68%, y la dimensión capacidad de pago es regular en 22% y buena en un 78%.

Interpretación:

Según lo obtenido de la tabla N°36 mediante la prueba de tablas cruzadas de la variable Riesgo Operacional y de la dimensión capacidad de pago dieron como resultado de los 50 datos sujetos a evaluación, la capacidad de pago es regular en un 18% cuando el Riesgo Operacional es medianamente equilibrado, asimismo la capacidad de pago es regular en un 4% cuando el Riesgo operacional es alto, por otro lado, la capacidad de pago es buena en un 10% cuando el Riesgo operacional es medio y por último la capacidad de pago es buena en un 68% cuando el Riesgo operacional es buena, aceptando así el incremento de su liquidez que incrementará en la mejora de la capacidad de pago para hacer frente a sus obligaciones de pago.

Tabla 37. Tabla cruzada de la variable Riesgo operacional y la dimensión capital de trabajo

Tabla cruzada RIESGO OPERACIONAL (Agrupada)*CAPITAL DE TRABAJO(Agrupada)

		CAPITAL DE TRABAJO(Agrupada)			
			REGULAR	BUENO	Total
RIESGO OPERACIONAL (Agrupada)	MEDIO	Recuento	11	3	14
		% del total	22,0%	6,0%	28,0%
	ALTA	Recuento	0	36	36
		% del total	0,0%	72,0%	72,0%
Total		Recuento	11	39	50
		% del total	22,0%	78,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

Según la tabla N°37, da como resultado que la variable Riesgo operacional es medianamente equilibrada en 28% y alta en 72%, y la dimensión compromiso de pago es regular en 10% y buena en un 90%.

Interpretación:

Según lo obtenido de la tabla N°37 mediante la tabulación cruzada de la variable Riesgo operacional y la dimensión capital de trabajo dieron como resultado de los 50 datos recogidos y sujetos a evaluación, el capital de trabajo es regular en un 22% cuando el Riesgo operacional es medio, por otro lado, el capital de trabajo es buena en un 6% cuando el Riesgo operacional es medio y por último el capital de trabajo es buena en un 72% cuando el Riesgo operacional es bien equilibrado, asumiendo así un incremento en el capital de trabajo para las empresas del sector financiero cuando se tiene un control de los riesgos que pueden afectar su liquidez.

Tabla 38. Tabla cruzada de la variable Riesgo operacional y la dimensión compromisos de pago

*Tabla cruzada RIESGO OPERACIONAL (Agrupada)*COMPROMISO DE PAGO (Agrupada)*

			COMPROMISO DE PAGO (Agrupada)		Total
			REGULAR	BUENO	
RIESGO OPERACIONAL (Agrupada)	MEDIO	Recuento	3	11	14
		% del total	6,0%	22,0%	28,0%
	ALTA	Recuento	2	34	36
		% del total	4,0%	68,0%	72,0%
Total		Recuento	5	45	50
		% del total	10,0%	90,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

Según la tabla N°38, nos da como resultado que la variable Riesgo operacional es medio en 28% y bien equilibrado en 72%, y la dimensión compromiso de pago es regular en 10% y buena en un 90%.

Interpretación:

Según lo obtenido de la tabla N°38 mediante la tabulación cruzada de la variable Riesgo operacional y de la dimensión compromiso de pago dieron como resultado de los 50 datos sujetos a evaluación, los compromisos de pago es regular en un 6% cuando el Riesgo operacional es medianamente equilibrado, asimismo los compromisos de pago es regular en un 4% cuando el Riesgo operacional es bien equilibrado, por otro lado, los compromisos de pago es buena en un 22% cuando el Riesgo operacional es medianamente equilibrado y por último los compromisos de pago es buena en un 68% cuando el Riesgo operacional es bien equilibrado, asumiendo así una correcta solvencia económica disponible frente a los compromisos de pago.

Tabla 39. Tabla cruzada de la dimensión Pérdidas financieras y la variable Liquidez

Tabla cruzada PERDIDAS FINANCIERAS (Agrupada)*LIQUIDEZ (Agrupada)

			LIQUIDEZ (Agrupada)		
			REGULAR	BUENA	Total
PERDIDAS FINANCIERAS (Agrupada)	MEDIO	Recuento	7	3	10
		% del total	14,0%	6,0%	20,0%
	ALTO	Recuento	3	37	40
		% del total	6,0%	74,0%	80,0%
Total		Recuento	10	40	50
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

Según la tabla N°39, se obtiene como resultado que la dimensión Pérdidas financieras es medianamente equilibrada en 20% y bien equilibrado en 80%, y la variable liquidez es regular en 20% y buena en un 80%.

Interpretación:

Según lo obtenido de la tabla N°39 mediante la tabulación cruzada de la dimensión Restitución de derechos arancelarios y de la variable liquidez dieron como resultado de los 50 datos sujetos a evaluación, liquidez es regular en un 18% cuando la pérdidas financieras es media, asimismo la liquidez es regular en un 2% cuando las pérdidas financieras es bien equilibrado, por otro lado, la liquidez es buena en un 24% cuando las pérdidas financieras es medianamente equilibrado y por último la liquidez es buena en un 56% cuando las pérdidas financieras es bien equilibrado, asumiendo así, que si las pérdidas financieras tendrían incidencia directa en el descenso de liquidez en las entidades financieras.

Tabla 40. Tabla cruzada de la dimensión Control interno y la variable Liquidez

Tabla cruzada CONTROL INTERNO (Agrupada)*LIQUIDEZ (Agrupada)

			LIQUIDEZ (Agrupada)		
			REGULAR	BUENA	Total
CONTROL INTERNO (Agrupada)	MEDIANAMENTE	Recuento	9	12	21
		% del total	18,0%	24,0%	42,0%
	BIEN EQUILIBRADO	Recuento	1	28	29
		% del total	2,0%	56,0%	58,0%
Total		Recuento	10	40	50
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

Según la tabla N°40, se obtiene como resultado que la dimensión Control Interno es medianamente equilibrada en 42% y bien equilibrado en 58%, y la variable liquidez es regular en 20% y buena en un 80%.

Interpretación:

Según lo obtenido de la tabla N°38 mediante la tabulación cruzada del Control Interno y de la variable liquidez dieron como resultado de los 50 datos sujetos a evaluación, liquidez es regular en un 18% cuando el Control Interno es medianamente equilibrada, asimismo la liquidez es regular en un 2% cuando el Control Interno es bien equilibrado, por otro lado, la liquidez es buena en un 24% cuando el Control Interno es medianamente equilibrado y por último la liquidez es buena en un 56% cuando el Control Interno es bien equilibrado, asumiendo así, que si el Control Interno de manera aprobatoria tendría incidencia directa en el incremento de la liquidez en las empresas del sector financiero.

Tabla 41. Tabla cruzada Control interno y Liquidez

*Tabla cruzada CONTROL INTERNO (Agrupada)*LIQUIDEZ (Agrupada)*

			EXPORTACIONES (Agrupada)		
			REGULAR	NIVEL ALTO	Total
PROCESOS INTERNOS (Agrupada)	MEDIANAM	Recuento	9	12	21
	ENTE	% del total	18,0%	24,0%	42,0%
	BIEN	Recuento	1	28	29
	APLICADO	% del total	2,0%	56,0%	58,0%
Total		Recuento	10	40	50
		% del total	20,0%	80,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario.

Según la tabla N°40, se obtiene como resultado que la dimensión Control Interno es medianamente equilibrada en 42% y bien equilibrado en 58%, y la variable liquidez es regular en 20% y buena en un 80%.

Interpretación:

Según lo obtenido de la tabla N°40 mediante la tabulación cruzada de Procesos Internos y de la variable liquidez dieron como resultado de los 50 datos sujetos a evaluación, liquidez es regular en un 18% cuando los Procesos Internos es medianamente equilibrada, asimismo la liquidez es regular en un 2% cuando el Procesos Internos es bien equilibrado, por otro lado, la liquidez es buena en un 24% cuando los Procesos Internos es medianamente equilibrado y por último la liquidez es buena en un 56% cuando los Procesos Internos es bien equilibrado, asumiendo así, que si los Procesos Internos de manera aprobatoria tendría incidencia directa en el incremento de la liquidez en las empresas del sector financiero.

IV. DISCUSIÓN

Al culminar la presente investigación y luego de la obtención de los resultados de la investigación presente realizada, se procederá a dar en conocimiento la interpretación y discusión

La investigación presentada tuvo como su principal objetivo poder determinar la incidencia del riesgo operacional en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima, 2018

Bajo la ejecución de la prueba estadística de validez dando la conformidad al instrumento, se validó mediante la prueba conocida como dos mitades, donde se obtuvieron distintos resultados numéricos donde la prueba Alfa de Cronbach presento un porcentaje de 0.087 y 0.930 tanto para la variable de Riesgo operacional y la liquidez, respectivamente. Con la ejecución de esta prueba obtenida bajo el procesamiento de datos en el programa estadísticos SPSS, se pudo obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, asimismo el Coeficiente de Spearman-Brown y por último el Coeficiente de dos mitades de Guttman, el cual se utilizara para identificar y determinar el grado de confiabilidad del instrumento aplicado el cual fue revisado y validado por expertos en el tema el cual contiene 25 ítems, con 11 ítems para la variable "Riesgo Operacional" y 11 ítems para la variable "Liquidez", el resultado óptimo el cual tendrá que colocarse entre 0.8 y 1, el cual si el resultado se encuentra dentro de este rango será considerado como válido. En la investigación presente se obtuvo los resultados que.

Según los datos numéricos que dieron razón a los resultados en la investigación, el Riesgo operacional incide en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima año 2018 donde esta hipótesis general fue investigada y comprobada para lo cual se encuestó a 50 personas trabajadores de las distintas entidades financieras del distrito de Cercado de Lima lo cual los datos recogidos por la encuesta fueron procesados por el programa estadístico SPSS dando como resultado la aprobación de la hipótesis general: la incidencia entra la variable "Riesgo Operacional" y la variable "Liquidez" donde el chi cuadrado calculado fue mayor al chi tabla y donde la significación (sig). Se corrobora

quedando aprobada de manera contundente la hipótesis general, ya que si las entidades financieras presentarían menos riesgos operacionales podrían incrementar su liquidez.

Este resultado de la hipótesis confirma el estudio realizado por Sánchez(2015), donde el resultado de sus encuestas dirigidas al personal de la empresa Giahán Ecuador Cía. LTDA fue óptimo para comprobar su hipótesis, quedando aprobada su hipótesis donde los riesgos operacionales inciden en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. LTDA del año 2015, además concluye que al afectar la rentabilidad de la empresa también se ve perjudicada en su liquidez debido a que la falta de rentabilidad se da por la continua salida de dinero para cubrir los incidentes operacionales dejando sin liquidez a la entidad para sus compromisos a corto plazo.

Mediante los resultados obtenidos, la hipótesis específica N°1 quedó aprobada, ya que los resultados obtenidos de la encuesta mostraron una aprobación de lo propuesto, confirmando así que el Riesgo Operacional tiene incidencia en la capacidad de pago en las entidades financieras del Distrito de Cercado de Lima año 2018, ya que al incrementar su liquidez mejoraría directamente su capacidad de pago, ya que de esta manera tendría mayor dinero disponible para cumplir con sus obligaciones. Así mismo, el estudio de Sánchez (2015), afianza la hipótesis específica N°1, da como resultado que si las entidades pueden controlar los riesgos operacionales y evitar pérdidas de dinero por ello podrían contar con mayor liquidez causándoles una mejora en su capacidad de pago. Estas entidades en el sector financiero están en constante cambios y tienen que tener liquidez para poder innovar en procesos o poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Se coteja la hipótesis específica N°2, si se controlan los Riesgos operacionales las entidades financieras incrementarían su capital de trabajo, esto mediante el incremento de su liquidez, teniendo en consideración que, de acuerdo con Sánchez (2015) y Bernal (2014), el Riesgo operacional genera considerables pérdidas en estas entidades debido a por el giro del negocio están expuestos a constantes riesgos los cuales terminan derivando en pérdidas generando un impacto de manera directa en su liquidez así mismo afectando su capital de trabajo, por lo cual tener un control de ellos sería lo óptimo para poder continuar con sus operaciones.

En las tablas N° 22,23,24,25 y en las figuras 19,20,21,22, se pueden observar una aprobación de la incidencia del Riesgo operacional en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima del año 2018, según los resultados obtenidos se pudo comprobar que estuvieron de acuerdo que el riesgo operacionales es perjudicial para las entidades financieras ,generándoles salidas de dinero inesperada y afectando gravemente su caja de efectivo que están destinados a los compromisos a corto plazo como son los pagos de proveedores, acreedores, trabajadores y tributos , teniendo en cuenta que por cada incidente operacional tendrá que dar a cambio una cantidad de dinero por una posible multa o resarcimiento este error operacional. Estos resultados enlazan la hipótesis específica n°3 planteada que queda aprobada mediante la encuesta realizada y aplicada por Bernal (2014) en su investigación realizada, donde concluye que el riesgo operacional incide directamente en la rentabilidad de las entidades generándole grandes perjuicios.

Así mismo se aprecia la validez de la hipótesis específica N°6, si se controlan los riesgos operativos bajo procesos de auditoria estos se reducirán y por ende la liquidez de las entidades incrementaría por lo cual un control de interno de auditoria serviría para poder lograr ello lo cual va de acuerdo a lo plantando por Cobián (2017) el cual mediante su trabajo de investigación hace referencias a los controles internos que se deben optar para poder controlar los riesgos operacionales de manera que al haber un control sobre ellos las pérdidas financieras se reducirían considerablemente.

V. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones que se presentará en los siguientes párrafos:

1. Se Puede inferir que la hipótesis general planteada en la investigación presente fue validada y afirmada de tal manera que el Riesgo Operacional incide en la liquidez de las entidades financieras del Distrito de Cercado de Lima del año 2018, debido que sufrir errores operacionales afecta gravemente los resultados económicos esperados o proyectados debido a la salidas de dinero por el pago de ellas.
2. Se puede concluir que la hipótesis específica la cual fue validada y comprobada, el Riesgo operacional incide en la capacidad de pago de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima del año 2018, logrando como resultados la incidencia significativa del riesgo operacional en la capacidad de pago, debido a que al disminuir su liquidez contribuiría a tener una menor capacidad para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.
3. Se concluye que la hipótesis específica, el Riesgo operacional incide en el capital de trabajo es validada y afirmada, de tal manera que al reducir su liquidez por tener demasiados incidente operacionales genera una disminución en su capital de trabajo lo cual cumple un papel fundamental para hacer frente a sus obligaciones así como también incrementar su línea de producción para poder también elevar el nivel de sus productos y tener mayores ingresos.
4. Se puede concluir para la hipótesis específica queda validada y afirmada, el Riesgo Operacional si incide en los compromisos de pago, de tal manera que, al tener considerables pérdidas económicas por estos incidentes operacionales estas contarán con menos liquidez lo cual es necesario para poder afrontar sus compromisos en el corto plazo, como lo son el pago de planilla, tributos, proveedores, entre otros; lo cual es vital para poder continuar con sus líneas de producción.

5. Se concluye que la hipótesis específica, que las Pérdidas financieras inciden en la liquidez de las entidades financieras, quedando validada la hipótesis planteada; las pérdidas financieras como fue mencionado anteriormente influye significativamente en la liquidez de las entidades financieras, lo cual están entidades deberían tomar los controles de evaluación más rigurosos para evitar los menores incidentes operacionales y verse afectados económicamente.
6. Se llegó a la conclusión de la hipótesis específica, los procesos internos incidente en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima quedo validada la hipótesis, este debido a que toda entidad maneja procesos productivos o comerciales adecuados a la operación que realizan, si en caso se dan procesos defectuosos esto hará considerablemente vulnerable a la entidad generándoles riesgos que ocasionarían grandes pérdidas de dinero.
7. Por último, se concluye que toda entidad financiera por el tipo de operación que maneja queda totalmente expuesta a distintos riesgos de operaciones por lo cual deben manejar planes de contingencia que permitan reducir el impacto en las pérdidas financieras así como también realizar un análisis de cada proceso operativo que manejan para detectar posibles falencias en ellas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las instituciones financieras en mención deben realizar mayor énfasis en los riesgos operacionales por lo cual deberían establecer procesos administrativos para poder identificar los focos potenciales , estandarizar controles defendidos correctamente con la finalidad de poder mitigar y controlar futuros incidentes operacionales.
2. Es recomendable que las entidades financieras evaluadas realicen capacitaciones constantes y de manera general para todos sus colaboradores y que esta información no sea exclusivamente del departamento de riesgos o colaboradores que trabajan con esa información, debido a que la mayoría de riesgos operacionales que se dan son por errores de factores humanos los cuales pueden ser evitados con mayores capacitaciones.
3. Es recomendable que el departamento de riesgos estructure de manera ordenada informes de manera mensual y no trimestralmente con se da en algunas de las entidades presentadas, esto permitiría conocer rápidamente los incidentes operacionales frecuentes de manera que permita genera planes de contingencia que permita controlar rápidamente estos inconvenientes.
4. Se recomienda a las empresas productoras - exportadoras de nueces del distrito de Lima que hayan importado insumos, piezas, o partes a través de una empresa Courier, cuenten con la DAM (Declaración Aduanera de Mercancías) de importación para que en futuros meses la administración tributaria – SUNAT al fiscalizar no encuentren disconformidades en la documentación presentada en la solicitud de restitución, lo cual causaría la devolución del ingreso y a vez la multa.

REFERENCIAS

- Villalba, P. (2014) El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala sucursal Ambato. (Tesis para la obtención del Grado de Magister en Administración financiera y Comercio internacional). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Sánchez, S. (2015) El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. LTDA. De la ciudad de Ambato. (Tesis para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y auditoría CPA.). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Paredes, L. (2014) Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Francisc LTDA, de la ciudad de Riobamba. (Tesis para la obtención del Grado de Economista). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Núñez, S. (2014) El riesgo de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. De la Ciudad de Ambato en el año 2013. (Tesis para la obtención del Título de Ingeniera en Finanzas). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Paz, L. (2012) El riesgo operativo y su incidencia en los estados financieros de la empresa Enprovit de la ciudad de Ambato. (Tesis para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Vázquez, E. (2016) Gestión del control del efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa Baur Metalmin en la ciudad de Cajamarca. (Tesis para la obtención del Título profesional de Contador público). Universidad nacional del altiplano, Puno Perú.
- Bernal, H. (2014) Factores que determinan el riesgo operacional de la Edpyme alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, Periodo 2013. (Tesis para la obtención del título de contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú

- Artaza, A. (2017) Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de san isidro, año 2017. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad Cesar vallejo, Lima Perú
- Cubas, K. y Dávila G. (2016) Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo-2015. (Tesis para la obtención del título de Contador Público). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo Perú.
- Bermúdez, B. (2011) Flujo de caja y su incidencia en la liquidez y la rentabilidad en las empresas inmobiliarias del distrito de san isidro en el periodo 2016 (Tesis para obtener Título profesional de Contador). Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Cobian, Z. (2017) Riesgo crediticio y las causas que influencias la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra señora del Rosario de Cajabamba año 2016 (Tesis para obtener Título profesional de Contador). Universidad cesar vallejo, Chiclayo Perú.
- Escudero, J. (2012) Comunicación y atención al cliente. Madrid: Editorial Paraninfo, SA.*
- Storkey, I. (2011) Gestión del riesgo operacional y planificación de la continuidad de las operaciones para tesorerías estatales modernas México: Texto, C.A.*
- Herrero, A. (2012). Riesgo operacional en el marco de Solvencia II. Madrid: Editora Fundación MAPFRE.*
- Jiménez, E. (2013). El capital regulatorio por riesgo operacional. Cantabria: Editorial Publican.*
- Cortes, J. (2017). Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). Málaga: Editorial ICB. SL.*
- Mascareñas, P. (2011). Funciones, adquisiciones y valoración de empresas. España: Editorial del Economista.*
- Mercedes, J. (2004). Dirección Financiera. España: Edicions de la Universitat de Catalunya, SL.*
- Martínez, A. (2014). Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal. España: Editorial del Economista.*

Feria, J. (2005). El riesgo de mercado: su medición y control. España: Editorial Delta Publicaciones Universitarias. Primera edición.

Pérez, J. (2015). La gestión financiera de la empresa. Madrid, España: ESIC Editorial.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá, Colombia: Pearson.

López, R. y Tamayo, E. (2012). Gestión y control de tesorería (Proceso integral de la actividad comercial). Madrid, España: Editex.

Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación. Distrito Federal, México: Oxford University Press..

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL RIESGO OPERACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>GENERAL</u> ¿De qué manera el riesgo operacional influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?	<u>GENERAL</u> Determinar si el Riesgo operacional influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.	<u>GENERAL</u> El riesgo operacional influye en la liquidez de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.	RIESGO OPERACIONAL	Ratios financieros, Estado de resultado, Flujo de efectivo, Reglamento interno, Manual de organización y funciones, Planes de contingencia, Política de Créditos, Evaluación del riesgo, Seguimiento del riesgo, Check list, Carta de dictamen de auditoria.	1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es aplicativo, porque tiene como objetivo estudiar el problema; y de nivel explicativo porque va más allá de la descripción del problema respondiendo las causas y descubre la razón del problema. 2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no se experimentarán con las variables. POBLACIÓN 3. TIPO DE MUESTRA Se utilizará el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos. 4. TAMAÑO DE MUESTRA La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población. 5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: RIESGO OPERACIONAL Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. Variable 2: LIQUIDEZ Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.
<u>ESPECIFICO</u> ¿De qué manera el riesgo operacional influye en la capacidad de pago de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar si el Riesgo operacional influye en la capacidad de pago de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.	<u>ESPECIFICO</u> El Riesgo operacional influye en la capacidad de pago de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.			
<u>ESPECIFICO</u> ¿De qué manera el riesgo operacional influye en el capital de trabajo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar si el Riesgo operacional influye en el capital de trabajo de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.	<u>ESPECIFICO</u> El Riesgo operacional influye en el capital de trabajo de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018	LIQUIDEZ	Presupuesto de caja, prueba acida, Ratio de liquidez, Activo circulante, pasivo circulante, Ciclo de efectivo, Periodo de caja, Pago de remuneraciones, pago de tributos, pago de proveedores, pago de acreedores.	
<u>ESPECIFICO</u> ¿De qué manera el riesgo operacional influye en los compromisos a corto plazo de las entidades financieras del distrito de cercado de lima 2018?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar si el Riesgo operacional influye en los compromisos a corto plazo de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.	<u>ESPECIFICO</u> El riesgo operacional influye en los compromisos a corto plazo de las entidades financieras del distrito de Cercado de Lima 2018.			

ANEXO N° 2: CUESTIONARIO

TESIS: EL RIESGO OPERACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA 2018					
OBJETIVO: Determinar si el Riesgo operacional incide en la liquidez del Banco Falabella en el distrito de cercado de lima 2018					
1. GENERALIDADES: Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la presente investigación.			IMPORTANTES: El presente Cuestionario está dirigida trabajadores del área de riesgo crediticio , área de riesgos financieros y continuidad del negocio y al gerente de riesgos.		
2. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO					
2.1 Área donde labora					
3. DATOS DEL INFORMANTE					
3.1 ¿Cuál es el cargo que desempeña en su empresa?					
Analista de crédito ()		analista de riesgos financieros ()		Gerente de riesgos ()	
3.2 Tiempo de Servicio en el cargo actual:					
Riesgo operacional					
MARQUE CON ASPA (X) SEGÚN CREA CONVENIENTE					
PREGUNTAS	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los ratios financieros es una parte fundamental del análisis financiero para poder identificar las pérdidas sufridas en un periodo determinado.					
El estado de resultados permite conocer periódicamente las perdidas presentadas por la actividad del negocio.					
El flujo de efectivo es de vital importancia para identificar la salida de dinero que se genera para el pago de contingencias.					
El reglamento interno de trabajo es necesario para poder evitar contingencias y errores humanos					
El manual de operaciones es de vital importancia para conocer las actividades y riesgos de cada área.					
Las políticas para otorgar un crédito son fundamentales para poder evitar un impago en los créditos concedidos.					
Es necesario que toda entidad bancaria cuente con un plan de contingencia en caso se suscite un incidente que interrumpa sus actividades.					
La evaluación del riesgo es fundamental para poder identificar la magnitud y el impacto que ello genere hacia la entidad.					
Realizar un seguimiento del riesgo permite reducir las probabilidades de sufrir un incidente operacional					
La herramienta de control check list permite reducir los errores operacionales y asegurar una mayor seguridad en los procesos realizados					
La carta de dictamen de auditoria permite gestionar los riesgos operativos con la finalidad de poder ser controlados					

LIQUIDEZ					
PREGUNTAS	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El riesgo operacional puede generar un impacto negativo en el presupuesto de caja debido a generar salidas de dinero inesperado.					
El ratio de prueba ácida mide la capacidad de pago de los activos más líquidos de una empresa.					
El ratio de liquidez mide la capacidad de pago en el corto plazo dentro de una empresa.					
Es importante que los activos circulantes de una empresa tenga un mayor grado de liquidez.					
Es importante que el pago de los pasivos circulantes estén relacionados con el ciclo de efectivo de una empresa.					
Es de vital importancia que el ciclo de efectivo sea de acuerdo a las políticas de cobranzas para evitar una falta de liquidez en la empresa					
El periodo de caja es una herramienta financiera que permite identificar la capacidad de la empresa de contar con la disponibilidad o deficiencia de efectivo.					
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de remuneraciones.					
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de tributos.					
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de proveedores.					
El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de acreedores.					

ANEXO N° 2: VALIDACIÓN

13	El ratio de prueba ácida mide la capacidad de pago de los activos más líquidos de una empresa	✓		✓		✓	
14	El ratio de liquidez mide la capacidad de pago en el corto plazo dentro de una empresa	✓		✓		✓	
DIMENSION 5		SI	No	SI	No	SI	No
CAPITAL DE TRABAJO							
15	Es importante que los activos circulantes de una empresa tengan un mayor grado de liquidez	✓		✓		✓	
16	Es importante que el pago de los pasivos circulantes estén relacionados con el ciclo de efectivo de una empresa	✓		✓		✓	
17	Es de vital importancia que el ciclo de efectivo sea de acuerdo a las políticas de cobranzas para evitar una falta de liquidez en la empresa	✓		✓		✓	
18	El período de caja es una herramienta financiera que permite identificar la capacidad de la empresa de contar con disponibilidad o deficiencia de efectivo.	✓		✓		✓	
DIMENSION 6		SI	No	SI	No	SI	No
COMPROMISOS A CORTO PLAZO							
19	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de remuneraciones	✓		✓		✓	
20	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de tributos	✓		✓		✓	
21	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de proveedores	✓		✓		✓	
22	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de acreedores	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** ☒ **Aplicable después de corregir** ☐ **No aplicable** ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Díaz Donato **DNI:** 08467350

Especialidad del validador: tributarios

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2019


Firma del Experto Informante.

13	El ratio de prueba ácida mide la capacidad de pago de los activos más líquidos de una empresa	✓		✓		✓	
14	El ratio de liquidez mide la capacidad de pago en el corto plazo dentro de una empresa	✓		✓		✓	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
CAPITAL DE TRABAJO							
15	Es importante que los activos circulantes de una empresa tengan un mayor grado de liquidez - <i>discutible</i>	✓		✓		✓	
16	Es importante que el pago de los pasivos circulantes estén relacionados con el ciclo de efectivo de una empresa	✓		✓		✓	
17	Es de vital importancia que el ciclo de efectivo sea de acuerdo a las políticas de cobranzas para evitar una falta de liquidez en la empresa	✓		✓		✓	
18	El periodo de caja es una herramienta financiera que permite identificar la capacidad de la empresa de contar con disponibilidad o deficiencia de efectivo.	✓		✓		✓	
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No
COMPROMISOS A CORTO PLAZO							
19	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de remuneraciones	✓		✓		✓	
20	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de tributos	✓		✓		✓	
21	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de proveedores	✓		✓		✓	
22	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de acreedores	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Luis Spac Subiel Enrique* DNI: *0792214*

Especialidad del validador: *Contabilidad - Finanzas*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de 12 del 2019

[Firma]

Firma del Experto Informante.

13	El ratio de prueba ácida mide la capacidad de pago de los activos más líquidos de una empresa	✓		✓		✓	
14	El ratio de liquidez mide la capacidad de pago en el corto plazo dentro de una empresa	✓		✓		✓	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
CAPITAL DE TRABAJO							
15	Es importante que los activos circulantes de una empresa tengan un mayor grado de liquidez	✓		✓		✓	
16	Es importante que el pago de los pasivos circulantes estén relacionados con el ciclo de efectivo de una empresa	✓		✓		✓	
17	Es de vital importancia que el ciclo de efectivo sea de acuerdo a las políticas de cobranzas para evitar una falta de liquidez en la empresa	✓		✓		✓	
18	El período de caja es una herramienta financiera que permite identificar la capacidad de la empresa de contar con disponibilidad o deficiencia de efectivo.	✓		✓		✓	
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No
COMPROMISOS A CORTO PLAZO							
19	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de remuneraciones	✓		✓		✓	
20	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de tributos	✓		✓		✓	
21	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de proveedores	✓		✓		✓	
22	El riesgo operacional puede generar una falta de liquidez en la empresa para el cumplimiento del pago de acreedores	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Ibarra Escobell, Walter Gregorio DNI: 06 09 83 55

Especialidad del validador: Dr. contabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 04 del 2019


Firma del Experto Informante.

SOLICITO: Relación de las entidades
financieras en el Distrito
de Cercado de Lima.

Señor:

Municipalidad Metropolitana de Lima

Presente. -

Atención:

Yo, Castillo Bernal José Manuel identificado con DNI N°
70932276 y con domicilio legal

en Jr. Chiclayo N° 21 Lote 24, A.A.H.H. Manuel C. Dulanto -
Callao ante usted me presento y expongo:

Por motivos académicos solicito ante usted la relación
de las entidades financieras que actualmente vienen
funcionando en el distrito de Cercado de Lima con el
fin de adjuntar el documento para la sustentación
del trabajo de Investigación.

Agradeciendo la atención que le brinde a la presente, quedo de usted.

Atentamente,

NOMBRE: Castillo Bernal José Manuel

DNI: 70932276

CORREO: Jcastillo25@gmail.com

TELEFONO: 990716416

Lima, 02 de Diciembre de 2018.

Adjunto: